

جامعة لونيبي علي البلدية 2
كلية الحقوق والعلوم السياسية

الإدارة الإلكترونية

مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر - حقوق -
تخصص دولة ومؤسسات

ألقبت من طرف:
الدكتوراه بشرى زلاسي

السنة الجامعية
2018/2017

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإبرة

الكل يعلم أن العالم يشهد في هذا القرن، أي القرن الواحد والعشرين، تطورا تكنولوجيا يفوق تصور العقل البشري، وهذا في جميع المجالات وبالأخص في مجال المعلومات والاتصالات والذي يسمى بـ: "ثورة المعلومات والاتصالات" أو بـ: "الثورة الرقمية" والتي أصبحت تعد من أهم الركائز نهوضا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية... الخ، وسبب ذلك ظهور الحاسبات الإلكترونية أو الكمبيوتر وكثرة استغلاله في جميع ميادين الحياة، سواء من طرف المواطنين أو الهيئات والمؤسسات الحكومية، وكذلك الشركات. العمومية كانت أم خاصة، إضافة إلى ذلك ظهور الأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت التي تربط أجهزة الكمبيوتر ببعضها البعض، وظهور الهواتف الجوال، ما جعل العالم وكأنه قرية صغيرة يتفاعل فيما بينه، هذا التفاعل الذي أضحى واقعا تعيشه البشرية جمعاء ولا يمكنها الاستغناء عنه. وأمام هذا التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ما دفع بأنشطة الحياة إلى التغير تدريجيا من نشاط كلاسيكي إلى نشاط إلكتروني، الأمر الذي دفع بالعديد من دول العالم وأولها الدول الغربية المتقدمة إلى تغيير نمط عمل إداراتها عن طريق الاستفادة من مزايا تقنية المعلومات والاتصالات وتسخيرها في أداء خدماتها لمواطنيها ترجع بالرفاهية على حياتهم، كونها توفر الوقت والجهد والشفافية والمساواة في الحصول على المعلومة والخدمة، وهذا بأقل التكاليف ومهما كان تواجدهم ومستواهم.

وهذه الخدمات الرقمية نجدها متنوعة منها التعليم الإلكتروني والنقود الإلكترونية، الصحة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية... الخ وهذا ما يعرف الآن بمصطلح "الإدارة الإلكترونية" أو "الحكومة الإلكترونية"، والتي تهدف إلى القضاء على نظام الإدارة التقليدية وأساليب عملها البطيئة وما يحيط بها من سلبات.

فهذه الإدارة الإلكترونية قد أسهمت في ظهورها عدة عوامل، أولها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما سبق القول وأيضا العامل السياسي والمتمثل في رغبة السياسيين تقديم خدمات أسهل لمواطنيها بالدرجة الأولى لكسب رضاهم، ومنها العامل الاقتصادي وظهور التجارة الإلكترونية، ودعم البنك الدولي للدول النامية في إنجاز كذا مشاريع رقمية إلى غير ذلك من العوامل. والملاحظ أن مشروع الإدارة الإلكترونية تبنته العديد من دول العالم الغربية منها والعربية وأصبحت رائدة فيه كونها هيأت له بيئة معلوماتية صلبة وشروط مسبقة ووفقا لمخطط إستراتيجي محكم كانت سببا في نجاحها.

والجزائر لا يمكن أن تكون بمنأى عن هذا التطور التكنولوجي، حيث شرعت بدورها في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية تحت شعار "الجزائر إلكترونية 2009، 2013" في جميع القطاعات خدمة لمواطنيها خصوصا والمتعاملين الخواص عموما بما يساعد في عصنة الإدارة العمومية وبناء مجتمع معلوماتي.

ولتجسيد هذا المشروع الإستراتيجي، كان لابد علينا التعرف عليه كمشروع حديث وكيف تعاملت معه الحكومة الجزائرية وما هي المخططات التي وضعت من أجله قصد الوصول به إلى مرحلة متقدمة في الجانب العملي، خاصة وأنها تعلق عليه آمالا في الإصلاح، ضف إلى ذلك تحديد أهم التحديات التي تواجهه والتي حالت دون نجاحه بعد، وهل هناك رؤية مستقبلية للقضاء عليها.

ونظرا لأهمية مادة الإدارة أو الحكومة الإلكترونية والتي اختيرت كمقياس لطلبة السنة الأولى ماستر حقوق، تخصص الدولة والمؤسسات وذلك طيلة فصل دراسي، لهذا حاولنا الإلمام بصورة موضوعية -وفقا لمتطلبات الأمانة العلمية- بكل المحاور الأساسية المتطلبة في المقياس، سواء ما تعلق بجانب الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية أو ما تعلق بتجربة الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية.

وحتى نمكّن الطالب من استيعاب المادة وفهمها، استعملنا الأسلوب البسيط المؤدي إلى المعنى وخاصة وأنها مادة يطغى عليها الجانبين التقني والتكنولوجي أكثر منه قانوني، إلى جانب ذلك استعملنا المنهج التحليلي.

ولقد اقتضت منهجية المقياس تقسيم محاضراته إلى فصلين وأردفنا ذلك بفهرس المصادر والمراجع.

الفصل الأول سوف نخصه للإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وهذا بالتعرض أولا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية بدءا بنشأتها مؤكدين ذلك على الثورة المعلوماتية والاتصالات الحديثة، أهمها الكمبيوتر وشبكة الإنترنت، كما تطرقنا إلى تعريف الإدارة الإلكترونية محددين في ذلك المعنى العام لمصطلح الحكومة ثم إلى مدلول مصطلح الحكومة الإلكترونية ثم قمنا بتحديد أهم عناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية التي جعلتها تختلف عن الإدارة التقليدية. ونظرا للسعي الدولي وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية عملنا على تحديد الأسباب التي دفعت الحكومات إلى تطبيق هذه الإدارة وما هي أهم الأهداف المتطلب تحقيقها والوصول إلى إليها من وراء هذا المسعى التكنولوجي، إضافة إلى ذلك توضيح أهم المبادئ الأساسية التي تعتمد عليها إستراتيجية الإدارة الإلكترونية لتكّال بالنجاح.

وحتى تكون دراستنا ملمة بجميع العناصر التي تندرج في إطار مفهوم الإدارة الإلكترونية سوف نتطرق إلى مجال نشاط الإدارة الإلكترونية وهي مجالات واضحة وواردة على سبيل الحصر، كما تعرضنا ثانيا إلى الأساس الذي سمح بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية سواء ما تعلق بتركيباتها التقنية التي تُعد الحجر الأساس في وجودها ونجاحها، كونها تختص بنقل معلوماته وتضمن سرّيتها بطريقة إلكترونية... الخ، إلا أن هذا التحول يستدعي توافر شروط ومتطلبات تكون بيئة مناسبة لعمل الإدارة الرقمية، هذه المتطلبات تعرضنا لأهمها، وبعدها كان لابدّ من عرض أهم المراحل التي يجب على الإدارة تطبيقها لتصل إلى نظام رقمي.

كما قمنا بالتعرض إلى النتائج المترتبة عن الإدارة الإلكترونية سواء ما تعلق بجانبها الإيجابي والسلبّي، وأيضا منها المعلوماتي الذي يُعد من أهم المسائل الجوهرية التي يجب مراعاتها نظرا للمخاطر

التي تهدد شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي معوقات متنوعة تستدعي جهودا للقضاء عليها.

أما الفصل الثاني سوف ندرس فيه تجربة الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية موضحين بداية مفهوم الإدارة العمومية سواء ما تعلق بتعريفها ووظائفها الأساسية التي تمكّنها من تحقيق أهدافها. وطالما دراستنا منصبة خاصة على موقف الحكومة الجزائرية ومشروعنا من الإدارة الإلكترونية لهذا سوف نعطي نظرة وجيزة عن الإدارة العمومية بالجزائر بعد الاستقلال مباشرة والمشاكل التي واجهتها ثم مسار إصلاحها أولا، ثم ثانيا إلى إستراتيجية عصرنة الإدارة العمومية من طرف السلطات الجزائرية وهي إستراتيجية قامت على مبادئ أو مخططات متنوعة هدفها تحسين الخدمة العمومية للمواطنين بالدرجة الأولى وتقريبها من الإدارة.

كما سوف نتناول توجه الجزائر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار مشروع: "الجزائر إلكترونية 2009-2013" وهذا من خلال عرض برنامجها ومخططها لتطبيق هذا المشروع وتحديد جميع محاوره وأهدافه وكذا متطلباته وآلياته والتي كانت متعددة بحجم هذا المشروع، وأيضا إلى تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية 2013 سواء ما تعلق بوزارة الداخلية والجماعات المحلية وبقطاع العدالة وبقطاع التعليم وكذلك بقطاعي البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والضمان الاجتماعي إضافة إلى قطاع التجارة.

إلا أنه ورغم المجهودات التي سُخرت لتجسيد مشروع الجزائر إلكترونية إلا أن هذا الأخير لم يحقق نتائجه بعد، وعليه سوف نتطرق إلى معوقات المشروع وهي متنوعة لا يمكن حصرها والتي تستدعي إتقاة جادة للقضاء عليها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أوجدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصطلح الإدارة الإلكترونية، بهدف تقديم خدمات للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية الحديثة وأهمها شبكة الإنترنت، والذي تم تعميمه في المجال الإداري أو ما يُعرف بـ "ميكنة الإدارة"، وهذا بإجراءات بسيطة وفي ظرف قياسي، وإن كان هذا المصطلح قد مر بمراحل مختلفة لتطورها، ورغم حداثة إلا أن بعض المختصين والباحثين استطاعوا تحديد تعريفا خاصا به، حيث يستشف من هذه التعاريف أنها إدارة إلكترونية لها من العناصر والخصائص ما يجعلها تتميز كل التميز عن الإدارة التقليدية، كل ذلك كان لأسباب ولأهداف ومبادئ لدى الدول لتبني هذه الإدارة الإلكترونية، وتحقيق نتائجها في مجالات محددة، كل هذه المسائل سوف يتم حصرها في إطار مفهومها أي الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول). وقصد تحقيق نجاح هذا المشروع والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية سُخرت لذلك العديد من الدول البيئة الخاصة به سواء ما تعلق بتركيبته التقنية أو ما تعلق بالشروط والمتطلبات، وكذا تحديد مراحل تطبيقه تمكنه من الابتعاد شيئا فشيئا عن الإدارة الكلاسيكية (المبحث الثاني)، وبفضل هذه التكنولوجيا الحديثة استطاعت الإدارة الإلكترونية تحقيق العديد من النتائج الإيجابية منها والسلبية في إطار مخطط أمني معلوماتي يتصدى للمخاطر التي تواجهها. ورغم نجاح بعض الدول في بناء الإدارة الرقمية، إلا أن البعض الآخر ما زال في طور تجسيدها بسبب المعوقات التي مازالت تعترض المشروع (المبحث الثالث).

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

مرت الإدارة الإلكترونية بمراحل مختلفة في نشأتها (المطلب الأول) مكنتها في الأخير من تقديم خدمات ذات جودة وبأساليب ميسرة، كما أن تعريف الإدارة أو الحكومة الإلكترونية وتحديد أهم عناصرها وخصائصها (المطلب الثاني) مسألة ضرورية لفك الخلط بينها وبين مدلول الحكومة وتحديد الاختلاف الكائن بينها وبين الإدارة التقليدية، إضافة إلى ذلك تحديد أهم الأسباب والأهداف الممنهجة (المطلب الثالث) التي دفعت إلى تحوّل النظام.

المطلب الأول

نشأة الإدارة الإلكترونية

ظهرت الحكومة الإلكترونية أو ما يسمى بـ "الإدارة الإلكترونية" و "الحكومة الذكية" * نتيجة ظهور

-
- * يُعرّف الحاسب الإلكتروني بأنه: "جهاز يقوم بمعالجة وتشغيل البيانات تبعاً لمجموعة من العمليات تُسمى (programme) لتحويلها إلى معلومات (informations) صالحة للاستخدام ويستفاد منها في اتخاذ القرارات، ويمكن تخزينها واسترجاعها في أي وقت وطبقاً للحاجة إليها، كما يمكن طباعة هذه المعلومات بالطريقة المناسبة للاستخدام". راجع د. سمير طه عبد الفتاح، الحجية القانونية لوسائل المعلومات المستخدمة في الإثبات، رسالة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، القاهرة، 1999، ص 27 وما بعدها، وكذلك د. روزا جعفر محمد، جعفر محمد الخامري، مشكلات الطبيعة القانونية لبرامج الحاسب الآلي، المكتب الجامعي الحديث، 2006، ص 18 وما بعدها.
- كما عرّفته المادة 02 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية رقم 02 لسنة 2002 لدولة الإمارات العربية بأنه: "جهاز إلكتروني يتعامل مع المعلومات والبيانات بتحليلها وبرمجتها وإظهارها وحفظها وإرسالها واستلامها بواسطة برامج وأنظمة معلومات إلكترونية ويمكن أن يعمل بشكل مستقل أو بالاتصال مع أجهزة أو أنظمة إلكترونية أخرى".
- ولقد كان أول ظهور للحاسب سنة 1946م بفضل قيام باحثان أمريكيان "J.W Mauchly et J.P. Eckert" بتطوير أول جهاز في صورة أداة إلكترونية قابلة للبرمجة، بمساعدة العالم الألماني "Jean Neumann" ويُعدّ الحاسب الإنجليزي المعروف باسم "EDSA" أول حاسب استخدم لتشغيل البيانات على أساسه، راجع بالتفصيل د. مصطفى محمد عرجاوي، "الحماية المدنية لبرنامج الكمبيوتر في القوانين الوضعية"، مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية (بدون تاريخ)، ص 364 وما بعدها.
- وللمزيد عن تطوره وأنواعه، راجع بالتفصيل د. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات في أعقاب القرن الواحد والعشرين، في مجلة التقدّم العلمي، مؤسسة الكويت للتقدّم العلمي، دار الرضا للنشر، ع 32، 2000، ص 92، ص 93.

الثورة المعلوماتية والاتصالات الحديثة ومن أهمها الحاسب الإلكتروني وشبكة الانترنت،** ما مكن الجهات الحكومية والجهات الخاصة الاتصال فيما بينها في أماكن مختلفة ومتباعدة بواسطة شبكات الاتصال.⁽¹⁾ إلا أن خدمات الحكومات الإلكترونية بدأت تظهر بوادرها في القطاع الخاص ثم القطاع العام بفضل محاولة بعض الدول المتقدمة وكذلك النامية تقديم خدمات لمواطنيها وإداراتها الحكومية والمؤسسات الخاصة، أعمالاً إلكترونية عبر الوسائل الحديثة-البسيطة، إلا أنها تطورت بعد ذلك وأصبحت تقدمها بصورة أوسع عن طريق الانترنت من خلال ربط هذه الأخيرة بشبكات الحكومة الإلكترونية أي شبكات الحاسوب أو الحاسب الآلي، ومن هنا تبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية وظهر بوضوح.⁽²⁾

ولهذا يرى جانب من الخبراء أن مفهوم الحكومة الإلكترونية "يرتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية"، وعليه "فهو نظام يسعى لتبسيط الإجراءات والتقليل من الوقت للحصول على المعلومة وكذلك تحسين أرضية الأعمال لجلب الاستثمار الأجنبي."⁽³⁾

إلا أن ميلاد فكرة الإدارة الإلكترونية كان في الولايات المتحدة الأمريكية وكان ذلك عام 1935، حال تطبيق فكرة الضمان الاجتماعي، التي استدعت إصدار 36 مليون رقم ضمان اجتماعي للعمال الأمريكيين عام 1937.

ونظراً للكم الهائل لملفات العمال الذي يتطلب مساحة 26 ألف قدم مربع، الأمر الذي استوجب على الحكومة اللجوء إلى شركة "كوكا كولا" في مدينة (Baltimore) لحفظ الملفات.⁽⁴⁾ لكن في بداية الخمسينات استطاعت مؤسسة الضمان الاجتماعي الأمريكي السيطرة على هذه المشكلة، وذلك بإنشاء أول

** شبكة الانترنت (Internet) هي اختصار المصطلح الإنجليزي "international network" وتعني "international : العالمي " و "Network : تداخل شبكة المعلومات ".

ولقد صممت هذه الشبكة لأول مرة تحت اسم "Aprant" عام 1969 تابع لوكالة الأبحاث الفضائية الأمريكية "Darpa" حيث كان هدفها خدمة المجال العسكري الاستخباري، ثم تطورت ليستفيد منها الجميع، راجع د. عباس العبودي، الحجبة القانونية لوسائل التقدم العلمي في الإثبات المدني، ط1، عمان، دار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000 ص.ص 139، 140، وكذلك أ. رامي محمد علوان، "التعبير عن الإرادة عن طريق الانترنت وإثبات التعاقد الإلكتروني" في مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، ع4، 2002، ص.ص 233 وما بعدها، وكذلك أ. منير محمد الجنبهي وأ. ممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2005، ص.ص 05 وما بعدها.

(1) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ط1، 15، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص.ص 07.

(2) نفس المرجع، ص.ص 20.

(3) نفس المرجع، ص.ص 21، 22.

(4) سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص.ص 18، 19.

حاسوب خاص بالضمان الاجتماعي يسمى: "The IBM604 electronic calculator".

وفعلا استلمت المؤسسة عام 1955 أول حاسوب مبرمج لخدماتها -وأولها عملية الحفظ- والذي أطلق عليه اسم (the IBM 705).⁽¹⁾

وبعد بروز معالم تطور أجهزة الحاسوب، عملت الدول الاسكندنافية في أواسط الثمانينات على خوص هذه التجربة الرقمية، وكان أول من بدء بذلك الباحث الجامعي "لارس قافورتروب" من جامعة أودين في الدانمارك، بربطه للقوى البعيدة بالمركز، وسميت هذه العملية بـ: "القوى الإلكترونية" أو بـ: "مراكز الخدمة عن بعد" وتلا هذا المشروع مشاريع أخرى سميت بأسماء مختلفة منها "القوى الإلكترونية" و"مراكز البعيدة" و"الأكوخ البعيدة" وصولاً إلى اسم "الحكومة الإلكترونية".⁽²⁾ وهذه التجربة تمّ استعمالها أيضاً في إنجلترا عام 1989 في إطار ما يسمى بمشروع "قرية مانشستر"، والذي تمّ تنفيذه عام 1991، والذي يعمل على متابعة جميع التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية... الخ، إضافة إلى ذلك تبني مجلس لندن مشروع هوتيل المسمى بـ: "الاتصالات البعيدة التقنية" وذلك بعد عقد مؤتمر الأكوخ البعيدة عام 1992، والذي أكد على تنمية الاتصالات بوسائل إلكترونية مثال ذلك: البريد الإلكتروني.

أما مع نهاية التسعينات تطورت المسائل، حيث تمّ التوصل إلى صيغة إلكترونية تعمل على تقديم الخدمات في القطاع الإداري والذي وصل فيه عدد مستخدمي الشبكة عام 2003 إلى 350 مليون مستخدم.⁽³⁾ ولقد بقي مشروع مانشستر طور الإنجاز والتخطيط لترقية بقية الخدمات بأحدث تقنيات الاتصال.⁽⁴⁾

وعليه أصبح لهذا المشروع عدّة مواقع على صفحة "الويب" (Web) أهمها موقع تعليمي للكبار وفي جميع التخصصات والميادين وصلت إلى 23 مجالا وسمي بموقع "تشورلتون" إضافة إلى موقع خاص بالنساء ومسيرا من قبلهن، هدفه تطوير مهارتهن.

كما تمّ مكافأة مشروع مانشستر على إنجازاته العظيمة في مجال الاتصالات الرقمية وإنشاء مجتمعات القرى الإلكترونية في أربع مراكز منجزة وثمانية قيد الإنجاز، وهذا بحصوله على جائزة "بانجمان".⁽⁵⁾

ولقد أكدت لنا تجربة المحكمة الافتراضية (Cyber tribunal) التي أشرفت عليها جامعة مونتريال

(1) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 19.

(2) طلال بن عبد الله حسين الشريف، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة، "تجربة المملكة العربية السعودية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، 2011، ص 77.

(3) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص 20.

(4) طلال بن عبد الله حسين الشريف، نفس المرجع، ص 78.

(5) نفس المرجع، ص 79.

في كندا عام 1998 على اتجاه فكرة الحكومة الإلكترونية، ولقد أصبحت هذه المحكمة حيّز التنفيذ في عام 1999، كما تم إدراج فكرة الحكومة الإلكترونية في مجال النشاط التجاري، مما أسفر عنه ما يُعرف بالقرار الإلكتروني الذي من خلاله فكر فلاسفة العالم الرقمي على تعميم مصطلح الحكومة أو الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري عبر العالم الافتراضي بما يعرف بمصطلح "ميكنة الإدارة" (L'administration électronique) ويكون ذلك في إطار قانوني.⁽¹⁾

ومن هذا المنطلق شرعت الأنظمة الدولية في بناء نماذج للإدارات أو الحكومات الإلكترونية تعمل على تقديم خدمات إلكترونية بإجراءات بسيطة وفي ظرف قياسي. وبناءا عليه يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية التي قد تمّ تقديمها للمواطنين من طرف حكوماتهم قد مرّ تطورها بعدّة مراحل وهي كالتالي:

- **مرحلة ميلاد الحاسوب:** إن الحاسوب الذي دخل مجال التطبيقات الإدارية المختلفة قد أصبح في العقد السابع من القرن العشرين مسألة ضرورية، نظرا لمزاياه المتعددة، ودليل ذلك أن اليابان قد وصلت إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية بما يقارب 6750 حاسب إلكتروني، وبعدها تم تعميم استعماله في جميع الدول الأوروبية.
- **مرحلة التصعيد:** (عصر أنظمة المعلومات) وهي المرحلة التي أصبح فيها المواطن يتحصل على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات وكان ذلك في حقبة السبعينات والثمانينات.
- **مرحلة الذروة:** (مرحلة الانترنت) هي المرحلة التي ظهر فيها الانترنت والموبايل وتطورت معها الأنظمة المعلوماتية والاتصالات. ولقد كان لهذا التطور المذهل أن دفع بالدول الأوروبية وأمريكا بإنشاء مؤسسات علمية قومية (National science foundation) والتي تطوّرت معها الخدمات الإلكترونية مثال أن فواتير الكهرباء أصبحت تسدّد عبر الهواتف.⁽²⁾

المطلب الثاني

تعريف الإدارة الإلكترونية وعناصرها وخصائصها

لقد سخرت جهودا لتعريف مصطلح الإدارة الإلكترونية رغم حداثة مفهومه، كما أن لهذه الإدارة أو الحكومة مجموعة من العناصر وخصائص جعلتها تتميز عن الإدارة التقليدية الكلاسيكية وهذا ما سوف نتعرّض إليه من خلال :

(1) علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية (بين النظرية والتطبيق)، دار الزاوية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص.ص 113، 114.

(2) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص.ص 20، 21.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.

حتى يمكننا تفادي الخلط بين مصطلح الحكومة والحكومة الإلكترونية أو الحكومة الذكية، خاصة وأنها مرتبطة بمجال التكنولوجيا الحديثة الخاصة بالمعلومات والاتصالات لتقديم خدماتها بشكل إلكتروني وما يتضمنه من مزايا عديدة في الأداء والخدمة، يجب علينا أولاً تحديد مدلول مصطلح الحكومة ثم تحديد ثانياً مدلول مصطلح الحكومة الإلكترونية، وهذا كما يلي:

1) المعنى العام لمصطلح الحكومة:

إن مدلول اصطلاح الحكومة وفق وجهة نظر أساتذة القانون الإداري والدستوري ينحصر في أربعة معان وهي كالتالي:

أ- الحكومة بالمعنى الشامل:

الحكومة بمعناها الشامل تعني : "كافة الهيئات الحاكمة العليا في الدولة، تلك المضطلة بممارسة كافة ومختلف مظاهر السلطة والسيادة في المجتمع وإن كانت تشريعية وتنفيذية أو قضائية".

ومن خلال هذا التعريف لمصطلح الحكومة يتضح لنا أنها تتمثل في ثلاث (03) سلطات أولها السلطة التشريعية التي تتولى وضع القوانين وثانيها السلطة التنفيذية التي تتولى تنفيذ القوانين وثالثها السلطة القضائية التي تسهر على تطبيق القانون على المنازعات المعروضة أمام المحاكم بين الأفراد والإدارة.⁽¹⁾

ب- الحكومة بطريق الاستبعاد:

نعني هنا مصطلح الحكومة بطريق الاستبعاد، تلك الحكومة المتمثلة في السلطة التنفيذية والمتمثلة في كل من رئيس الدولة والوزراء ورؤساء المصالح والمؤسسات الحكومية وكذلك الهيئات العامة التابعة للدولة.⁽²⁾

ج- الحكومة بالمعنى السائد:

تبعاً للنظام البرلماني السائد في بعض الدول، فإن مصطلح الحكومة بالمعنى السائد يعني تلك الحكومة التي يكون وزرائها فرادى أو جماعة مسؤولين أمام ممثلي الشعب (البرلمان)، وهي حكومة أي وزراء يترأسها الرئيس والممثل في شخص الوزير الأول أو ما يسمى برئيس مجلس الوزراء، وهو نظام نجده سائداً في جمهورية الوزير الأول أو ما يسمى برئيس مجلس الوزراء، ومثال ذلك جمهورية مصر، فيقال على سبيل المثال حكومة فلان...⁽¹⁾

(1) د. بشار علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2009، ص.ص 30، 31، راجع أيضاً د. عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 17 وما بعدها.

(2) نفس المرجع، ص 31.

(1) د. بشار علي باز، نفس المرجع، ص 38.

د - الحكومة بمعناها الوظيفي:

إن الحكومة بمعناها الوظيفي هي تلك الحكومة التي يختارها الشعب عن طريق الانتخاب لتمارس السلطة وفوقاً لنظام الحكم السائد في الدولة، فهناك نظام الحكم الجمهوري، وكذلك نظام الحكم الملكي ونظام الحكم الديمقراطي وهكذا...⁽²⁾

وإن كان مفهوم الحكومة هي تلك الحكومة المتمثلة في السلطة التشريعية والتنفيذية وكذلك القضائية في الدولة، فهي سلطات ثلاث سائدة لدى كافة دول العالم، إلا أن السلطة التنفيذية نجدها تحتل المرتبة الأولى من بين هذه السلطات لدى غالبية الأنظمة الحديثة الحاكمة في العالم، كما يعبر عنها باسم "الحكومة" خاصة وأن الحكومات هي القاعد الحقيقي لدى الدول وبمعزل عن البرلمان، وإن كان هذا راجعاً لعدة أسباب من أهمها وجوب السرعة في أخذ القرار بسبب كثرة الأزمات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية... الخ، ضف إلى ذلك وجوب التدقيق من قبل أعضاء السلطة التنفيذية نظراً للمشاكل التي تتكفل بها الدولة الحديثة والتي تتطلب حلولاً فنية، إلى غير ذلك من الأسباب.

أما السلطة التشريعية كسلطة ثانية في الدولة لها دور في سن التشريعات داخل إقليم الدولة ومراقبة أعمال الحكومة (السلطة التنفيذية)، أما السلطة القضائية فهي التي تتولى الفصل في الدعاوى القضائية وفقاً لقوانين الدولة.⁽³⁾

والجدير بالملاحظة هنا أنه بعد توضيح مدلول مصطلح الحكومة من الجانب الدستوري والإداري، فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني به الجانب الإداري منه فقط للحكومة أي خدمات المرافق العامة (الإدارة العامة) المقدمة للمواطنين بطريقة إلكترونية وبمعنى آخر نشاط السلطة الإدارية بمفهومها العضوي فقط، وبذلك يستبعد في مصطلح الحكومة الإلكترونية مفهوم الحكومة كسلطة تنفيذية ذات المفهوم الأكبر المشار إليه سابقاً، كما لا يمكن فهم مصطلح الحكومة الإلكترونية ليشمل السلطة التشريعية والقضائية بالنسبة لبعض الدول التي تُسخر فيها بعض التقنيات الحديثة في عملها التشريعي والقضائي.

وإذا ما رجعنا إلى دور الدولة نجده قد مرّ بعدة مراحل إلى أن أصبحت الدولة تُعرف بـ "دولة الخدمات"، هذه الخدمات العامة التي تتولى مهمتها السلطة الإدارية.

وأمام التطور التكنولوجي الحديث في مجال المعلومات والاتصالات، عملت السلطة الإدارية على تسخير هذه التكنولوجيا لتحسين أدائها لمواطنيها، وتقديم لهم خدمات عامة بطرق إلكترونية ميسرة عن طريق الإدارة العامة، هذا يعني أن مصطلح الحكومة الإلكترونية بعيداً كل البعد عن مصطلح الحكومة السالف الذكر،

(2) نفس المرجع، ص 33.

(3) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 13، 14.

بل كل ما في الأمر هي عملية إلكترونية للحكومة.

وبناء عليه وحتى يمكن تفادي الخلط والخطأ هناك من يفضل استعمال الإدارة العامة الإلكترونية حتى يميز بينها وبين الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾ وإن كان مصطلح الإدارة الإلكترونية يعد جزءا من الحكومة الإلكترونية، لتصبح إدارة بلا ورق، أما الحكومة الإلكترونية فهي تعني الكل أي هي التي تتولى إلكترونيا الربط بين منظمات الحاسوب التي تطبق الإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

(2) مدلول مصطلح الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من حداثة مصطلح الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك جهود علمية فقهية سخرت لتعريف مفهوم هذا المصطلح وإن كان اختلافهم حول تعريفه، إلا أن هناك من عرف الحكومة أو الإدارة الإلكترونية **تعريفاً ضيقاً** على أنها: "تسيير جديد لعمليات الإدارة داخليا وخارجيا بمساعدة فنية حتى تكون أكثر فعالية ومنفعة للمواطنين، وذلك بمعنى استخدام الكمبيوتر والإنترنت وغير ذلك من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لربط المواطنين ومنشآت الأعمال الإدارية والتجارية والصناعية بالإدارة الحكومية وتيسير وسهولة ومرونة الاتصالات والتعاون بين مؤسسات الإدارة العامة الحكومية المختلفة".⁽³⁾

وهناك من الفقهاء من عرفها **تعريفاً موسعاً** وحددها بأنها: "الاستخدام العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلة وتنظيم الإدارات الحاكمة (gouvernance) وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الإنترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجازات معاملات الأفراد والهيئات بسهولة ويسر وشفافية".

ويستشف من هذا التعريف الواسع للحكومة الإلكترونية أنها تهدف بصورة مستمرة إلى تحقيق أجود الخدمات على المستوى الداخلي والخارجي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة بصورة متساوية وفي أي مكان وزمان.⁽¹⁾

كما عُرِفَت الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها: "سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي

(1) حمادي مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007، ص.ص 902 وما بعدها.

(2) د. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الصحافة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاتصالات الإلكترونية، المدارس الإلكترونية، ط1، دار الكنوز المصرفية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص.ص 71، 72.

(3) د. بشار علي باز، المرجع السابق، ص.35.

(1) د. بشار علي باز، المرجع السابق، ص.ص 36، 37.

مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات والحكومات وهي ليست سوى تحوّل جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك في نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي".⁽²⁾

أما مدرسة تكنولوجيا المعلومات عرفتها بأنها: "الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم وإنجاز الخدمات عبر وسائل وأدوات إلكترونية سواء كانت عبر خطوط الهاتف أو الفاكس أو الإنترنت سواء كان مباشر أو عبر مراكز الخدمات وبسرعة ودقة عالية وتكاليف ومجهود أقل يهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة وزيادة فعالية وكفاءة عمل الحكومة".⁽³⁾

وهناك من عرّف الحكومة الإلكترونية: "الوسيلة لتسهيل وتبسيط الإجراءات الحكومية وتقليل عوائق النظام البيروقراطي من خلال تقديم الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص بسرعة ونزاهة وشفافية عالية".⁽⁴⁾ عُرّفَت أيضا الحكومة أو الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بسر وسهولة".⁽⁵⁾

أما البنك الدولي عرّف الإدارة أو الحكومة الإلكترونية بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدّمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلفة نواحي الحياة".⁽⁶⁾

بينما عرّف الحكومة الإلكترونية، الاتحاد الأوروبي بأنها: "حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم لمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات".⁽¹⁾

وأمام جميع هذه التعريفات المتنوعة للحكومة الإلكترونية والتي تمّ ذكرها على سبيل المثال وليس

(2) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 24.

(3) نفس المرجع، ص 25، 26.

(4) نفس المرجع، ص 27.

(5) حماد مختار، المرجع السابق، ص 06.

(6) نفس المرجع، ص 06.

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص 07.

على سبيل الحصر، نجد أن وزير المعلومات والتكنولوجيا الهندي، يرى أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني بالنسبة له الحكومة الذكية (Smart) القائمة على مبادئ يُرمز لها بـ "S.M.A.R.T" أي أن كل حرف من هذه الحروف يشكل مبدأ قائماً بذاته ومجموعة هذه المبادئ تتمثل في: "تحديد المسؤولية، المحاسبة على المسؤولية، احترام القوانين والعمل حسب مقاييس أخلاقية، وجعل العمل الحكومي أكثر شفافية اتجاه المواطنين، وتسهيل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم".⁽²⁾

كما يُعرّف مصطلح الحكومة أو الإدارة الإلكترونية لدى بعض الدول العربية على أنها: "أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليدلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى".⁽³⁾

ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية لها عناصر تجعلها تختلف كل الاختلاف عن نظام الإدارة التقليدية، ويمكن تلخيص هذه العناصر كالتالي:

- تعامل المستفيد أو طالب الخدمة مباشرة مع شبكة الانترنت بدلاً من الموظف العام الذي يكون ذو كفاءة بسيطة أو غير معتدل المزاج.
- تقديم الخدمات من خلال الحاسوب أو الحاسب الآلي بطرق يسيرة.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين الكفاءة والرفع من مستوى الأداء داخل الحكومة التقليدية.
- الإدارة الإلكترونية تدير الخدمات بلا أوراق بل بواسطة الأجهزة الإلكترونية منها البريد الإلكتروني، الأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية والهاتف المحمول ولهذا يُقال عنها أنها إدارة بلا مكان.
- كما أن الإدارة الإلكترونية تُعد إدارة بلا زمان تعمل بلا توقف أو على مدار الساعة لتلبية حاجات الأفراد.
- كما أنها إدارة إلكترونية أساس عملها المؤسسات الذكية بعيداً عن الإدارة التقليدية الجامدة.⁽¹⁾
- الشفافية في أداؤها ما يقلل فرص الفساد الإداري.
- عدالة الإدارة الإلكترونية بين الأفراد والمساواة بينهم في تقديم الخدمة بنفس الجودة والوقت والتكلفة.
- من عناصر الإدارة الإلكترونية وما تتسم به أنها تربط بين الحكومة والقطاع الخاص والتنسيق بينهما طالما الحكومة بحاجة إلى خدماته، والأكثر من ذلك أنها تسعى إلى خصخصة قطاع

(2) نفس المرجع، ص 08.

(3) نفس المرجع، ص 08.

(1) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص.ص 20، 21.

الخدمات بصورة إلكترونية.(2)

- أنظمة المجتمع وهي متعددة منها الأنظمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية الخ، التي تُحدد طبيعة ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.
 - ثوابت المجتمع والمتمثلة في الدين والقانون والثقافة والتقاليد، فالدين يُعد أساس التعامل في منظومة أي إدارة إلكترونية، بينما القانون هو أداة لضبط السلوك الاجتماعي، أما الثقافة تمثل نُظم المجتمع، أما إذا رجعنا إلى التقاليد نعني بها مجموع ما يتفق مع الدين.
- فهذه العناصر جميعها تشكل البنية الأساسية لأعمال الإدارة أو الحكومة الإلكترونية.(3)

ثالثا: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تميزها عن الإدارة العامة الكلاسيكية وهذه الخصائص تتبين لنا من خلال التعريفات السابقة لها وهي تتمثل فيما يلي:

- السرعة في التعاملات.
- العبرة بالكفاءة المهنية وليس بعدد الموظفين، أي الطاقم البشري الذي يجيد استخدام الانترنت ما جعل هذا الأخير سببا في تقليص عدد الموظفين وبالتالي التقليص في النفقات (الأجور)،(4) إضافة إلى ذلك أن تقليص النفقات كان سببه أيضا استخدام الحاسب الآلي مكان العمل اليدوي الذي يستدعي استعمالا للورق والأدوات اللازمة للكتابة التي تتطلب أسعارا مرتفعة لشرائها.(5)
- كسب رضا المواطنين في تعاملهم مع مواقع الحكومة الإلكترونية.
- تسهم الإدارة الإلكترونية بقسط كبير في القضاء على أشكال البيروقراطية في أداء الخدمات ودليل ذلك أن طاقم الحكومة الإلكترونية بما في ذلك جميع الأنظمة المعلوماتية، يعمل لمدة 24 ساعة في اليوم دون انقطاع وعلى مدار 365 يوما في السنة، وهذا ما يجعل نظام الإدارة الإلكترونية يتميز بسرعة أداء الخدمات.
- جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- العمل بنظم المعلومات والاتصالات التي تتولى تجهيز وحفظ واسترجاع المعلومات.(1)

(2) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم والبناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص.ص 71، 72.

(3) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 86.

(4) د. محمد محمود الخالدي، نفس المرجع، ص 24.

(5) شلاللي عبد القادر، قاسي علال، الحكومة الإلكترونية، عوامل بناء والمعوقات في الجزائر، اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يومي 26-27 فيفري 2014، جامعة البليدة-2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ص 04.

(1) محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص 24، راجع أيضا حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر،

- أنها إدارة بدون أوراق بل هناك استعمال للأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والبريد الإلكتروني... الخ.

كما أنها إدارة بلا مكان، فبالإضافة إلى استعمال الحاسوب أو الحاسب الآلي هناك أيضا التلفون المتجول أو المحمول والتلفون الدولي الجديد (التلديسك).⁽²⁾

- الاختصار في تنفيذ الإجراءات الإدارية خلافا للنشاط الإداري التقليدي الذي يتميز بالبطء في إنجاز الخدمات والتي قد يؤجل إنجازها إلى عدة أيام أو أسابيع لأنها تحتاج في معظم الأحيان المرور على عدة مسؤولين إداريين للموافقة عليها، بينما الحكومة أو الإدارة الإلكترونية تحرص على إنجاز خدماتها بإجراءات بسيطة وبتكلفة بسيطة وفي ظرف قياسي من الزمن.⁽³⁾

لقد اتفق غالبية المختصين والباحثين أن الإدارة أو الحكومة الإلكترونية ما هي إلا امتداد أو صورة افتراضية لنظام الحكومة الكلاسيكية التقليدية، وعليه يمكن استنتاج الفرق الموجود بينهما، فالحكومة أو الإدارة التقليدية حكومة سيادية نهجها روتيني تحكمه البيروقراطية ومركزا على الإجراءات، وتؤدي عملها بناء على وجود فصلا تاما بين المنظمات الحكومية، وتستخدم تكنولوجيا المعلومات في إطار منفصل عن خدمات الإدارة بل في إطار توفيرها بالمعلومات في اتخاذ قراراتها، كما أن تنظيمها الإداري متعدد المستويات وقراراتها كلها مركزية (السلطة)، وما دور المواطن فيها إلا دورا سلبيا منحصرا في حصوله على الخدمة التي تتم بإجراءات بطيئة وبطرق تقليدية معتمدة في أدائها على المستندات الورقية الملموسة.

كما يلاحظ أيضا أن خدماتها ضيقة منحصرة في حدود الدولة⁽¹⁾ وخلافا لنظام الحكومة أو الإدارة الإلكترونية، فهي حكومة قائمة على مشاركة المواطنين والقطاع الخاص معا منتهجة نهجا يتميز بالشفافية بعيدا عن البيروقراطية مركزة في ذلك على الأهداف دون الإجراءات، فيها أيضا تكامل بين المنظمات الحكومية في أداء الخدمات من خلال شبكة الانترنت، وأعمالها تتسم بالجودة والابتكار، إضافة إلى ذلك نجدها تسخر تكنولوجيا المعلومات في جميع الوظائف الإدارية بما في ذلك الجانب التنظيمي والرقابي، كما أن قراراتها وتقييمها للأداء الحكومي جماعية بين الإدارة وموظفيها مع جعل المواطن دائما عضوا لا يستهان به من خلال مشاركته في الحصول على الخدمة، ومعاملاتها تتم بسرعة على المستوى الداخلي والخارجي

دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، 2013، ص31.

(2) حرز الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص31، راجع أيضا سفيان بن تامي، مقومات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، دراسة حالة: بلدية الحطاطبة بولاية تيبازة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة -2-، 2016، ص04.

(3) راجع شلال عبد القادر، قاشي علال، المرجع السابق، ص04.

(1) أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية، تجربة الجزائر للتحوّل نحو الحكومة الإلكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص.ص14، 15.

بصورة رقمية مع وجود ثقة متبادلة في معاملاتها.⁽²⁾

ومن خلال ما سبق من تعريفات، يمكن استنتاج أن الحكومة أو الإدارة الإلكترونية تشمل محتويات جوهرية نجدها تتمثل فيما يلي:

- **محتوى معلوماتي:** يربط جميع الاستعلامات بين جميع مؤسسات الدولة وبينها وبين مؤسسات الأعمال وكذلك مع الجمهور.
- **محتوى خدماتي:** يتكفل بضمان تقديم الخدمات المتنوعة على الخط الإلكتروني إلى المواطنين والشركات (Business to government services) سواء ما تعلق بالرواتب والشكاوي و التجهيز الإلكتروني ورعاية العملاء... الخ هذا من جهة، ومن جهة أخرى الخدمات داخل المؤسسات منها الاتصالات والتخطيط وإدارة المشاريع والموارد البشرية والتمويل... الخ، كما تشمل الخدمات بين المؤسسات والمتمثلة مثلا في متابعة المشاريع بصورة عامة وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتنمية وكذلك إدارة التخزين والحسابات... الخ.
- **محتوى اتصالي:** أي ربط المواطنين بجميع أجهزة الدولة الإدارية في جميع الأوقات وفي ظرف قصير من الوقت.⁽³⁾

المطلب الثالث

أسباب وأهداف التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومبادئ ومجال تطبيقها ونشاطها

سعت غالبية الحكومات الدولية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بدافع عدة مبررات وأسباب مختلفة وإن كان سببها الرئيسي ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - من أجل تحقيق أهداف جوهرية مخطط لها، كما أن تطبيقها يكون بناء على مبادئ يُرجى من ورائها نتائج ملموسة وهذا مجال نشاطها، وكل هذا سيكون على النحو التالي:

أولا: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

تُعد الإدارة أو الحكومة الإلكترونية في نظر بعض المختصين فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة التكنولوجية الرقمية بصورة عامة والعولمة والديمقراطية بصورة خاصة، وعليه أصبح مسعى غالبية الحكومات تطبيقها بدافع عدة مبررات أهمها:

- مسعى المواطن في طلب تحسين خدماته والإسراع في إنجازها خاصة مع ارتفاع مستوى المعيشة والنمو الديمغرافي.
- ظهور شبكة الإنترنت التي مكنت المجتمعات الإنسانية الاتصال فيما بينها في أية نقطة في العالم،⁽¹⁾ إلى ذلك توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية من خلال تنافس الدول على

(2) نفس المرجع، ص.ص 14، 15.

(3) حماد مختار، المرجع السابق، ص 10، راجع أيضا سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 28.

(1) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 83.

- تحسين خدماتها قصد الحصول على شهادات تثبت جودتها عالميا وفي آن واحد لإرضاء مواطنيها حتى لا يكون هناك لديهم وجها للمقارنة في جودة الخدمات مع دول أخرى متقدمة.⁽²⁾
- التحولات الديمقراطية الرامية إلى الإصلاح الإداري الذي فرضته منظمة التجارة العالمية على كل دولة ترغب بالانضمام إليها.
 - الضغوط الشعبية على الحكومات والقيادة السياسية، بسبب وعي الشعوب بحقها في الوصول إلى المعلومات وإبداء آرائهم في جميع القضايا الهامة، وكذلك معرفة الطرق التي تمكن من اتخاذ القرار، إلا أن ذلك لن يكون إلا بوجود منظومة تقنية تربط الشعوب وتجعلها متصلة بالقيادة السياسية في إطار شفاف.
 - تقديم خدمات متطورة للأفراد ويكون ذلك من خلال فتح المجال لتكوين خبرائهم حول طريقة التعامل مع الحكومة أو الإدارة الإلكترونية فيما تعلق بشتى أنواع طلباتهم، وكذلك الكفاءة في استغلال التقنيات من طرف الموظفين وإعادة هندسة الإجراءات، كل ذلك سيؤدي حتما إلى تقليل الوقت والبيروقراطية والأخطاء التي كانت ترتكب سابقا إضافة إلى ذلك تشديد المراقبة، ما سيؤدي لا محالة إلى تنمية الإحساس لدى المواطنين أن لهم حقوق وعليهم واجبات.⁽³⁾
 - الأسباب أو العوامل السياسية، كظهور العولمة، ودعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية، وكذلك رغبة السياسيين تقديم خدمات أسهل للمواطنين لكسب رضاهم.⁽⁴⁾
 - اللامركزية وهي من الأسباب الإستراتيجية التي تدعو بعض الدول للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، خاصة تلك الدول التي تتميز بمساحة جغرافية كبيرة.
 - السيطرة الإدارية التي تسهم في التطور الاقتصادي والاستقرار الداخلي للدولة، من خلال التقنية المتوفرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية كونها ستخلف رقابة إدارية صارمة ومستمرة سواء من جانب معاملات المواطنين، كما تمنع الحكومة في تحيزها واحتكارها لصالح جهة معينة في أداء الخدمات.
 - طلب المواطنين، والمقصود من ذلك تلك الأرضية المتوفرة والمتمثلة في فئة الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتدعيم ثقة المواطنين بها.
 - الشفافية، حيث تعمل الحكومة الإلكترونية أثناء تبنيتها بالشفافية على التقليل من الفساد الحكومي الإداري، الذي ينعكس بالتشاؤم على الأفراد اتجاه الإدارة، بسبب البيروقراطية والمحسوبية... الخ.
 - التطور الاقتصادي لأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعمل على تطوير الجانب التنموي

(2) حماد مختار، المرجع السابق، ص 11.

(3) نفس المرجع، ص 12.

(4) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 30، 31.

الاقتصادي، كونها تعمل على تحسين الخدمات مما يكون دافعا لجلب المستثمرين الأجانب.⁽¹⁾

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية.

إن أهداف الإدارة الإلكترونية تعد غاية واضحة ومحددة تخضع لبرامج تتطلب تحقيقها، وهذا ما يجعلها تختلف عن مفهوم ومحتوى الأسباب والمبررات التي تدفع بالحكومة نحو تطبيق نظام الحكومة أو الإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

والملاحظ أنه بفعل تقدم وانتشار وسائل الاتصالات الحديثة، أصبح يسعى غالبية الدول تدعيم أجهزتها الإدارية بالوسائل الإلكترونية الحديثة لتبتعد كل البعد عن الإدارة التقليدية وما تحمله من مساوئ.

فالإدارة الإلكترونية قائمة على معلومات أو بيانات يتم إدخالها وتخزينها في الجانب الآلي ليُستفاد منها في اتخاذ القرارات، وتقديم أحسن الخدمات للأفراد بسرعة وبتكاليف بسيطة.⁽³⁾

ولهذه الإدارة الإلكترونية أهداف لها طابعها الاستراتيجي وذلك باستخدام المعلومات الرقمية في تحسين وتطوير أداء القطاعات الحكومية من أجل تقديم خدمات للمواطنين عبر شبكة الانترنت مع ضمان أمن المعلومات، أو بمعنى آخر تطبيق التكنولوجيا الرقمية في الأعمال الإدارية وفي شتى المجالات.⁽⁴⁾ وعليه إن أهداف الحكومة الإلكترونية يمكن حصرها فيما يلي:

- 1- رفع مستوى الأداء في انتقال المعلومات بين الدوائر الحكومية.
- 2- زيادة دقة البيانات المتبادلة حتى تكون هناك ثقة في صحتها.
- 3- تقليص الإجراءات الإدارية بتقديمها إلكترونيا بدلا من المستندات الورقية المعبئة يدويا.
- 4- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية في الأعمال الأكثر إنتاجية.⁽¹⁾
- 5- توحيد نظام الحكومة الإلكترونية.
- 6- ضمان تدفق المعلومات بدقة وبشكل مستمر.
- 7- تحسين معدلات الإنتاج وبتكاليف قليلة.
- 8- وضع بيئة مناسبة للتطوير الإداري المتواصل.⁽²⁾
- 9- رفع كفاءة أداء العاملين التي تؤدي إلى تغيير ثقافة المؤسسة، وهذا باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- 10- مواكبة التطور التكنولوجي بما يخدم المواطن في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص.ص 13، 14.

(2) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 84.

(3) حماد مختار، نفس المرجع، ص 14.

(4) طلال بن عبد الله حسين الشريف، نفس المرجع، ص.ص 80، 81.

(1) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 28.

(2) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 81.

11- دعم النمو الاقتصادي بتوفير المحيط الاقتصادي المناسب لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية،⁽³⁾ إضافة إلى ذلك جلب المستثمرين ومنحهم الفرص في الاستثمار في قطاع المعلوماتية.⁽⁴⁾

كل هذه الأهداف ستحقق لا محالة أحسن الخدمات للأفراد بطريقة نزيهة ومتساوية، وكذلك تحقيق الشفافية ضمانا لمكافحة الفساد، إضافة إلى ذلك أن الخدمات تكون في متناول المواطن على مدار "24" ساعة، مع توفير الوقت والدقة والسرعة، كل هذا سوف يخلق اقتصاد ذو وجهين أحدهما صناعي مادي وآخر اقتصادي افتراضي تقني، وكذلك طاقم بشري ذو كفاءة معرفية في المجال الرقمي، إضافة إلى ذلك تجنب الصعوبات الإدارية طالما تقنية المعلومات توفر الخدمات والمعلومة بسرعة فائقة.⁽⁵⁾

والجدير بالذكر أنه وأمام جميع هذه الأهداف المتعددة للحكومة الإلكترونية، إلا أن هدفها الرئيسي المنشود هو كسرها للحاجز الجغرافي والإمكانات البشرية المحدودة للخدمات الحكومية وتمكين الأفراد القاطنين في الأرياف والمدن من هذه الخدمات على مدار الساعة وفي وقت قصير جداً.⁽⁶⁾

وحتى يمكن للإدارة الإلكترونية تحقيق مبتغاها وأهدافها، يجب عليها مراعاة العديد من الإجراءات المطلوبة للتطبيق، وتتمثل أهم هذه الإجراءات فيما يلي:

- تمكين الأفراد من خدمات بأقل تكلفة بعيدا عن البيروقراطية.
- وضع إرشادات للمستفيدين للحصول على الخدمة.
- التحديث المتواصل لإجراءات العمل ومراقبتها باستمرار.
- تحديد صلاحيات كل شخص في عمله لتفادي بطء العمل، مع وضع القوانين والأنظمة بطريقة سهلة تتماشى ومستجدات التكنولوجيا.
- مراجعة تسعيرة الخدمات المقدمة إلكترونيا لضمان الطلب عليها.
- تقديم خدمات إلكترونية مشتركة ومتكاملة من طرف الهيئات الحكومية.
- جاهزية هيئات الدولة في تطبيق سياسة الحكومة الإلكترونية.
- أن تكون هناك قدرة على المساواة بين المستفيدين في الحصول على الخدمات.⁽¹⁾

(3) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص.ص 28، 29، ولمزيد من التفصيل راجع حماد مختار، المرجع السابق، ص.ص 16، 17.

(4) علاء فرج الطهر، المرجع السابق، ص. 94. ولمزيد من التفصيل حول هذه الأهداف، راجع د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص. 105 وما بعدها.

(5) طلال بن عيد الله حسين الشريف، نفس المرجع، ص. 82.

(6) علاء فرج الطاهر، نفس المرجع، ص. 95.

(1) طلال بن عيد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص. 98 وما بعدها.

- المحافظة على أمن المعلومات أو البيانات حتى تكون هناك ثقة فيما بين القطاعات وبينها وببين المواطن.
- العمل على تثقيف المواطن ثقافة إلكترونية تمكنه من تقبل هذا التغيير في الخدمات، وكذلك تكوين الطاقم البشري ليتمكن من إدارة وتسيير الآلية التكنولوجية⁽²⁾ إلى غير ذلك من الإجراءات التي تمكن سياسة الإدارة أو الحكومة الإلكترونية من نجاح مخططاتها.

ثالثاً: مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية.

هناك مبادئ عديدة أساسية لتطبيق نظام أو مشروع الإدارة الإلكترونية، وهذه المبادئ يمكن تحديد أهمها في يلي:

- (1) **التفكير بطالب الخدمة (المستفيد):** إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يكون نظامها الإداري منظماً بالدرجة الأولى بناء على طلبات المستفيد أو المواطن وكذا الخدمات والوظائف التي تقدم لهم وليس على الأشخاص أي الإدارة الحكومية، ثم بعد ذلك يتم التفكير في الإستراتيجية المناسبة لهذا العمل قائمة على نظام تنسيقي بين احتياجات الزبون والوظيفة وكذلك بين الإدارات الحكومية والوزارات والهيئات.⁽³⁾
- ولتجسيد هذا المبدأ يتطلب خلق بيئة عمل مهيأة بالكفاءات والمهارات لاستخدام الوسائل التكنولوجية تمكن من توظيف المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع واقتراح الحلول المتعلقة بكل إشكالية مع تحديد نطاق القوة والضعف والتعزف عليها.⁽⁴⁾
- (2) **إعادة هندسية عمليات الحكومة برؤية إستراتيجية:** حتى يمكن لمشروع الإدارة الإلكترونية أن يكلل بالنجاح يجب أن تكون هناك إعادة هيكلة هندسية لكل عمليات الحكومة وتكون منصبة بالأساس على التفكير بإعادة تغيير الوظائف الإدارية والمؤسسات الحكومية وذلك بتحديثها وتثمينها، حتى لا ينحصر دور هذا النظام الإلكتروني في مكافحة البيروقراطية من خلال رقمنة وظيفة الإدارة.
- ولن يتحقق ذلك إلا بوجود رؤية إستراتيجية للمدى البعيد تهدف إلى بناء مجتمع معلومات، من خلال تطوير تكنولوجيا الشبكات والاتصالات في جميع القطاعات، ومثال على ذلك الرؤية الإستراتيجية المنتهجة في الولايات المتحدة الأمريكية والجماعة الأوروبية.⁽¹⁾
- (3) **الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:** حتى يكتمل مشروع الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقه،

(2) نفس المرجع، ص.ص 84، 85.

(3) د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص.ص 247، 248.

(4) حماد مختار، المرجع السابق، ص.ص 14، 15.

(1) د. سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص.ص 248، 249.

يجب على مسؤولي الحكومات أن يضعوا نصب أعينهم أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك البنية التحتية للشبكات، وعتاد الحواسيب وبرمجيتهم، يُعد مطلباً ضرورياً وإيجابياً في تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية.⁽²⁾

- 4) **تطبيقات ذات قيمة مضافة بتكاليف منخفضة:** إن نجاح الإدارة الإلكترونية بعيداً عن أساليب عمل الإدالة التقليدية مرهوناً باعتمادها على نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تمكنها من أداء نشاطاتها بقيمة مضافة وبكفاءة وتكاليف منخفضة ترجع جميعاً بالنفع على المجتمع عامة.⁽³⁾
- 5) **التركيز على النتائج:** يجب أن يحقق مشروع الإدارة الإلكترونية نتائج ملموسة بالنسبة للمواطنين يتوَلَّد عنها ثقة هؤلاء بصحة العملية الإلكترونية، وهذه النتائج تكون مجسّدة في أرض الواقع من خلال العديد من التطبيقات، كتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وأن يكون العمل منجزاً بكفاءة وفي ظرف زمني قصير، وأن يلمس المواطن في حصوله على خدماته بطرق بسيطة وبدون عناء. إلا أن هذا المبتغى لن يتحقق إلا إن تمّ تسخير تقنيات الإدارة الإلكترونية لجميع المواطنين وفي جميع أماكن تواجدهم، ليكون التواصل مستمر بين الإدارة وهؤلاء المواطنين أو الجمهور.⁽⁴⁾

رابعاً: مجال نشاط الإدارة الإلكترونية.

ينحصر مجال نشاط الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- 1) **مجال الحكومة بالمواطنين:** يعد المواطن أهم حلقة في مشروع الإدارة الإلكترونية، كون هذه الأخيرة وجدت إلا من أجل تطوير علاقاتها وبالدرجة الأولى بالمواطن من خلال تحسين خدماتها اتجاهه ومتطلبات حياته اليومية عبر شبكة الإنترنت وما يصاحبها من نظم رقمية، ومن هذه الخدمات المقدمة والأساسية للمواطن هي:

- خدمات الحالة المدنية كشهادة الميلاد والزواج والوفاة، جواز السفر... الخ.
 - الخدمات الصحية منها الضمان الصحي، العلاج الطبي... الخ.
 - الخدمات التعليمية بدءاً بالتعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي والتعليم العالي والإجازات الدراسية، مراكز البحوث... الخ.
 - الخدمات الاجتماعية، من بين هذه الخدمات: التقاعد، الضمان الاجتماعي، التوظيف... الخ.
- ويبقى أمل الحصول على هذه الخدمات مرهوناً بمدى تطوّر تطبيقات الإدارة أو الحكومة الإلكترونية.⁽¹⁾

ولنا مثال على ذلك موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية الذي يوفرّ للزائر مدخلاً على سلطات

(2) نفس المرجع، ص 249.

(3) نفس المرجع، ص.ص 249، 250.

(4) حماد مختار، المرجع السابق، ص 15.

(1) د. سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص.ص 251، 252.

الدولة التنفيذية والتشريعية والقضائية، ومن خلال مدخل كل سلطة يمكن الدخول إلى الهيئات التابعة لكل سلطة، إلى جانب ذلك الخدمات المتوفرة إلكترونياً تغطي جميع المجالات الخاصة بالمواطن.⁽²⁾

(2) مجال الحكومة بالحكومة: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تقليص الروتين الإداري التقليدي وتقليل التكاليف المرتفعة لتنفيذ المعاملات عن طريق استخدام الأوراق والوثائق الرسمية إلى غير ذلك من سبلات الإدارة الكلاسيكية، وذلك بخلق بيئة إلكترونية داخل الحكومة وبين إداراتها العامة المختلفة تعمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع وبكثافة منخفضة، وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة منها على سبيل المثال شبكة الإنترنت، البريد الإلكتروني بين جميع المرافق العامة في الدولة لتبادل المعلومات بما فيها التعليمات واتخاذ القرارات، إضافة إلى ذلك استغلال المكاتب التي تقلص فيها مساحة الأوراق بسبب استخدام الوسائل الإلكترونية، وتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية عبر الوزارات المتعددة.⁽³⁾

(3) مجال الحكومة أو الإدارة بالأعمال: تعمل الحكومة على تعزيز شراكتها مع شركات القطاع الخاص (قطاع الأعمال) في مجالات مختلفة، بما يساعد هذا القطاع على تطوير قدراته الإنتاجية والتنموية والنجاح في المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، على اعتبار أن الحكومة تلعب دور المخطط والمنظم والمحفز وكذلك المشرع والمحاكمي، وما دور الإدارة الإلكترونية إلا استيعاب هذه الأدوار في المجال العملي، إضافة إلى ذلك أنها تعتمد على شبكات اتصال رقمية تلبي بها متطلبات قطاع الأعمال بكل سرعة وكفاءة مهنية، كما يمكنها أن تستقطب بواسطتها المستثمرين الأجانب، وتلبي لهم خدماتهم العامة وبصورة مباشرة عبر مواقعها على شبكة الإنترنت،⁽¹⁾ وتحفز على الصناعة والتجارة وتسهل عمليات الاستيراد والتصدير وتنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص، وكذلك الإجراءات المتبعة في المناقصات والمزايدات والنشر الإلكتروني للقوانين والتشريعات الخاصة بالعمل والإقامة والهجرة، كما تسهر على الرقابة المباشرة على خدمات مؤسسات وكالات مهمة إلى غير ذلك من الأنشطة، كل ذلك يشكل هيكل الإدارة الإلكترونية يمكن الحصول عليها من خلال بوابة الموقع الخاصة بالحكومة الإلكترونية الظاهر على الإنترنت، هذا الموقع الذي يزود المستفيدين بالمعلومات العامة أو الخاصة التي يحتاجون إليها.

والجدير بالملاحظة أن هياكل كل مشاريع الإدارة الإلكترونية نجدها تجمع بين الطابع المركزي واللامركزي في إعداد وتوزيع الخدمات الحكومية العامة،⁽²⁾ وتزويد المستفيدين والمواطنين بالحلول الرقمية

(2) د. محمود الخالدي، المرجع السابق، ص.ص 32، 33.

(3) د. سعد غالب ياسين، نفس المرجع، ص.ص 252، 253.

(1) د. سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص.ص 253، 254.

(2) نفس المرجع، ص 254 وما بعدها.

بواسطة الإنترنت، ما يجعل من هذه الإدارة الإلكترونية رؤية حديثة للإدارة العامة، سواء في علاقتها بالجمهور (المواطنين) أو علاقة المؤسسات الحكومية ببعضها البعض أو مع قطاع الأعمال، وعليه يمكن القول أن مجال أو محتوى الإدارة الإلكترونية يتضمن ثلاثة محتويات وهي:

- المحتوى أو المجال المعلوماتي الذي يلبي الاستعلامات المتعلقة بالأفراد ومؤسسات وهيئات الدولة، أو فيما بين هذه الأخيرة وقطاع الأعمال.
- محتوى أو مجال خدماتي، أي بوفرة جميع الخدمات الخاصة بالجمهور وقطاع الأعمال على شبكة الإنترنت.
- محتوى اتصالي أي يسمح بربط الأفراد بالحكومة وأجهزتها في جميع الأوقات وبطرق سهلة ميسرة.⁽³⁾

المبحث الثاني

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

لا يمكن لأي إدارة أو حكومة إلكترونية أن يكون لها وجود ما لم يوفر لها بيئة معلوماتية تمثل أساس تركيبها التقنية (المطلب الأول) تتكفل بتسيير أعمالها وتضمن سريتها، كما أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب توافر متطلبات أو شروط (المطلب الثاني) تهدف إلى التخلي عن الإدارة الكلاسيكية، بالإضافة إلى ضرورة تخطي هذه الإدارة الرقمية مراحل تقنية لتطبيقها (المطلب الثالث) وإن كانت هذه المراحل تحتاج إلى إجراءات خاصة.

المطلب الأول

التركيبة التقنية (المكونات) الإدارة الإلكترونية

تمثل المكونات التقنية للإدارة أو الحكومة الإلكترونية حجر الأساس في وجودها ونجاحها، فهي التي تعمل على نقل المعلومات إلكترونياً وتضمن سريتها ومصداقيتها، حتى يمكن أن تؤدي الخدمات عن بعد. وإن كان هذا الموضوع تقني أكثر منه قانوني،⁽¹⁾ وعليه سوف نحاول إيجاز هذه التقنيات على النحو التالي:

1) عملية التخزين أو الأرشفة الإلكترونية (Stockage ou archive électronique): وتتمثل في عملية تحويل الوثائق الورقية على شكل رقمي عن طريق جهاز السكانيين (الماسح الضوئي) وهذا

(3) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص33، ولمزيد من التفصيل حول هذه المحتويات راجع سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص28.

(1) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص74.

ما يسمى بـ: "نظام الأرشفة الإلكترونية" (Laser fiche arabdox) الذي يمكّننا من استرجاع الوثيقة عند الحاجة إليها، وهذا الحفظ قد يتم إما عن طريق شكل (HTML) أو (WORD) أو (PDF) نصوص متنقلة أو شكل (TIF).⁽²⁾

2) نظم المعلومات الإدارية: وهي نظم تتكفل بتسيير الأعمال الروتينية مثل الاتصالات الإدارية وإدارة الملفات وشؤون الموظفين إلى غير ذلك من الأعمال، أو تلك النظم المتكاملة التي تمثل نظاما فرعية تسيّر جميع الوظائف الإدارية.⁽³⁾

3) عملية النقل (Transportation): هذه العملية تتولى بسرعة فائقة وبواسطة جهاز الحاسب الآلي، تحسين المعلومات المخزنة الإلكترونية، وفي هذا الإطار فإن شبكة المعلومات الدولية عملت على توحيد شبكات المعلومات في العالم في شبكة واحدة تسمى بـ "شبكة الشبكات" و (Web) التي ظهرت عام 1993 بها مواقع تستخدم في أي مكان في العالم وبطريقة سهلة.⁽⁴⁾

وعند تأسيس الإدارة الإلكترونية نجدها بصورة عامة تحتاج إلى الشبكات التالي:

أ- شبكة الإنترنت:

وهي تسمى بـ "شبكة الشبكات" سألقة الذكر، وهي مجموعة كبيرة من الحاسبات الموجودة عبر أنحاء العالم وتكون مترابطة فيما بينها، وهذا الترابط يتم عن طريق مجموعة من البروتوكولات تسمى بـ "بروتوكول تراسل" (Tcp/ip).⁽¹⁾

وتدار شبكة الإنترنت على أساس التحكم في معاييرها الفنية عن طريق جمعية الإنترنت (Isoc interner society) وتعمل هذه الجمعية على التنسيق بين أطراف الشبكة ورسم إستراتيجية تطورها في المستقبل.⁽²⁾

ب- شبكة الإنترنت :

هذه الشبكة يكون دورها خاص بمؤسسة معينة أو شركة لها عدة فروع في عدة دول، وتكون متكونة من عدة حاسبات تعمل بشكل منفصل عن الإنترنت.

ج- شبكة الإكسترانت:

هذه الشبكة متكونة من مجموعة شبكات الإنترنت وهذه المجموعة تكون ملحقة بشبكة الإنترنت، إلا أن كل شبكة إنترنت تكون محافظة على خصوصيتها بواسطة شبكة الإكسترانت، مع إمكانية مشاركة جميع الشبكات في خدمات معينة.

(2) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص.ص 44، 45.

(3) نفس المرجع، ص 44.

(4) د. محمد محمود الخالدي، نفس المرجع، ص.ص 74، 75.

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 34.

(2) راجع د. علاء عبد الرزاق محمد السالي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 109.

وهذه الشبكات لها مكوناتها المادية والمتمثلة في كل من جهاز الخدمة الرئيسي وهو عبارة عن حاسب شخصي يدير الشبكة بواسطة ذاكرته الأصلية، وكذلك محطات العمل التي تعد حاسبات شخصية تعمل ضمن الشبكة، بالإضافة إلى نظام تشغيل الشبكات، حيث تتولى نظم التشغيل إدارة الحاسب الآلي، أما نظم تشغيل الشبكات دورها إدارة موارد الشبكة، أي البيانات والمعلومات... الخ التي تمكن اتصال المستخدمين كل منهم بالآخر.⁽³⁾

ويمكن تصنيف شبكات الإكسترانت إلى ثلاثة أنواع وهي: شبكات إكسترانت التزويد أو التكميل (Supplier extranets) وشبكات إكسترانت التوزيع (Distribution extranets) وشبكات إكسترانت الند (Peer extranets).⁽⁴⁾

والى جانب هذه الشبكات وضرورة تواجدها لإدارة الحكومة الإلكترونية لابد أيضا من تواجد ما يلي:

(3) حزر الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص34 وما بعدها، راجع أيضا سفيان بن تامي، المرجع السابق، ص06، ولمزيد من التفصيل حلو التقنيات المستخدمة على الإنترنت، راجع سوسن زهير المهتدي، المرجع السابق، ص45 وما بعدها. - وللإشارة يوجد شبكات أخرى ظهرت مع تطور العلوم في مجال الحاسوب وتطور الحاجة منها الشبكة النجمية والشبكة الخطية، راجع في هذا علاء عبد الرزاق محمد السالي، نفس المرجع، 2005، ص30 وما بعدها.

(4) راجع بالتفصيل د. علاء عبد الرزاق محمد السالي، نفس المرجع، ص41.

- أ- عتاد الحاسوب: أي أجهزته وملحقاته، حيث يستحسن أن تكون هذه الأخيرة متطورة حتى يمكن توفير تكاليف صيانتها، وتكون ملائمة لتطورات برمجيات نظم المعلومات.
- ب- البرمجيات، ومنها برامج التطبيقات العامة كبرامج البريد الإلكتروني والجداول الإلكترونية... الخ، وكذلك برامج التطبيقات الخاصة، مثال ذلك برامج التجارة الإلكترونية وبرامج إدارة المشروعات. كما تضم البرمجيات أيضاً برامج إدارة النظام مثال ذلك نظام إدارة الشبكة.
- ج- صناع المعرفة، وهم القيادات الرقمية الذين يمثلون الرأس المال الفكري في الحكومة أو الإدارة الإلكترونية كالمديرين والمحللين للموارد المعرفية.⁽¹⁾
- ويمكن القول أن جميع هذه المكونات التقنية تضمّ التركيبة الوظيفية لبناء الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يرمي نجاح الإدارة الإلكترونية إلى تحول شامل من نظام الحكومة التقليدية إلى نظام يقوم على تكنولوجيا المعلومات وبالتالي فإن الأمر يستدعي توافر متطلبات أو شروط تنهياً بها بيئة مناسبة لطبيعة عمل الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى التخلي عن المبادئ القديمة للإدارة التقليدية، ووضع مبادئ جديدة وقواعد عمل إستراتيجية رقمية، وعليه فإن هذه المتطلبات أو الشروط نجدها تتمثل في أهمها على النحو التالي:

أولاً: وجود إرادة سياسية نحو إنشاء الإدارة الإلكترونية.

ويعد هذا من المطالب ذا أهمية لتنفيذ كل مشروع قيد العمل، كون هذه الإرادة ينجم عنها التزامات متعددة، كتوفير المال والجهد والمتابعة لنجاح مسار المشروع الإستراتيجي وتنصيب هيئة عليا وتكون مشكلة من الحكومة والوزارة ثم المنظمات والهيئات الحكومية الأقل درجة، تتولى هذه الهيئة مجتمعة على دراسة ومراقبة تنفيذ المشروع وتوفير الإمكانيات اللازمة لذلك وتوزيعها حسب القطاعات، إضافة إلى ذلك تتولى وضع الخطط الرئيسية وتحديد المنافذ الإلكترونية في جميع القطاعات الحكومية.⁽²⁾

ثانياً: تكوين البنية التحتية المعلوماتية.

تتمثل البنية التحتية المعلوماتية في مجموعة المكونات المادية والبشرية لتنفيذ مخطط الإدارة الإلكترونية، ومن أهم هذه المكونات توفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية وأنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات، وكذلك شبكات الربط الإلكتروني إلى غير ذلك من الآليات التكنولوجية، وكذلك توفير طاقم

(1) راجع سفيان بن تامي، المرجع السابق، ص.5، 6.

(2) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص.76.

بشري من مبرمجين ومحللين ومهندسي نظم يتقنون استخدام هذه الأنظمة الرقمية،⁽³⁾ هذه الأخيرة التي تعد كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد تعمل ضمن بيئة الإنترنت والشبكات الإلكترونية المنظمة لذلك.⁽¹⁾ وفي هذا الإطار قد تتطلب الإستراتيجية مشروع الحكومة أو الإدارة الإلكترونية إنشاء مواقع على شبكة المعلومات العالمية (Web sites) أو مواقع (Wap sites) واستخدام تكنولوجيا البيع الفوري (Online).

كما يمكن استخدام تكنولوجيا الشبكية لإنتاج وتوزيع الخدمات الرقمية للزبائن إلى غير ذلك من أنواع القنوات المتعددة.⁽²⁾

ثالثا: الاهتمام بالمتعاملين.

إن اهتمام المخططين لمشروع الإلكترونية يجب أن يركز بالدرجة الأولى والأساسية على المتعاملين وخدماتهم المستحقة من طرف الإدارة العامة، وذلك باحترام العديد من العوامل منها: التعرف على هؤلاء المتعاملين وضبط الخدمات التي يحتاجون إليها مع جعلهم شركاء في التخطيط وتطوير الخدمات مع الجهاز الإداري، مع تمكينهم من مواقع تمكنهم من الاتصال والحصول على خدماتهم في كل وقت وجميع أيام الأسبوع، مع تحديد الإجراءات التي بواسطتها تتم معالجة جميع شكاوى المتعاملين.⁽³⁾

رابعا: الاهتمام بتكوين الموظفين.

حتى ينجح مشروع الإدارة الإلكترونية يجب العمل وبصورة مستمرة على تكوين الطاقم البشري في الإدارة الإلكترونية، حتى يمكنه التعامل وأداء العمل بكل كفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هذا الطاقم البشري الذي يشكل الرأس المال الفكري والإنساني (الكفاءات) في قيادة الإدارة الإلكترونية ويكون قادرا على الابتكار والتطوير وكذا إعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة،⁽⁴⁾ وعليه لابد من أخذ بعين الاعتبار مسائل ذات أولوية منها تعيين الكفاءات من بين الموظفين القادرين على العمل في محيط الإدارة الإلكترونية، مع وضع نظام وخطة للتدريب وتطوير هذه المهارات، وتقييم أدائهم وتشجيعهم بصورة مستمرة على التجديد والتطوير.⁽⁵⁾

خامسا: المتطلبات التشريعية والقانونية.

(3) نفس المرجع، ص.ص 76، 77.

(1) د. سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص.ص 303، 304.

(2) نفس المرجع، ص. 305.

(3) حماد مختار، المرجع السابق، ص. 20.

(4) د. سعد غالب ياسين، نفس المرجع، ص. 307.

(5) حماد مختار، نفس المرجع، ص.ص 20، 21، راجع أيضا أمينة بن حماد، المرجع السابق، ص. 21.

وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

- تحديد نشاط الأعمال الإلكترونية الإيجابية منها والسلبية بصورة قانونية وضبط العقوبات المناسبة في حالة التعدي عليها.
- وجوب توفير الأمن المعلوماتي، وذلك بالاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية والتوقيع والبصمة الإلكترونية.
- وجوب مراجعة القوانين وفقا للتطور التكنولوجي.
- نشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع لكسب مجتمع يتجاوب بسهولة مع نظام الحكومة الإلكترونية، وهذا من خلال وسائل الإعلام المختلفة للنشر.⁽¹⁾
- كما يجب أيضا الحرص على سن مصطلحات ومفاهيم للعقود الإدارية والقرارات، تتماشى ومفهوم التجارة الإلكترونية التي تُعدّ تطبيقا من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.⁽²⁾

سادسا: المتطلب الاقتصادي.

إن نظام الإدارة الإلكترونية يستوجب تغيير الطريقة التي كان يعمل بها الاقتصاد في ظل الإدارة التقليدية، خاصة وأن المداخل لكل حكومة هي التي يُعتمد عليها في تمويل هذا المشروع الرقمي الذي يحمل في طياته متغيرات لا بد منها كظهور التجارة الإلكترونية، علاقات جديدة تظهر بين المؤسسات الإنتاجية والمستهلكين، ووجود مؤهلات علمية أخرى تتماشى وطبيعة الحكومة الإلكترونية، وعليه لا بدّ على الحكومة تخصيص أموال معتبرة لتغطية متطلبات تمويل المشروع ونجاحه من عدّة جوانب منها السرعة في الحصول على المعلومات فيما بين المنظمات الحكومية وكذلك تحسين الخدمات العامة لمعاملين وتقليص مسافات الاتصال بينهم... الخ.⁽³⁾

سابعا: المرونة في التنظيم.

حتى يمكن تحقيق هذه المتطلبات أو الشروط السالفة الذكر، لا بدّ من إدخال تغييرات على الهيكل التنظيمي وهذا بإتباع أهم الخطوات والمتمثلة فيما يلي:

- التعريف بالوحدات التي ستتولى تقديم الخدمات مع تحديد نوعية هذه الأخيرة ومواصفاتها.
- العمل على القضاء على التدخلات التي كانت موجودة من قبل فيما بين المنظمات في علاقاتها على المستوى الحكومي.
- لا بدّ من ضبط نوعية الموارد البشرية والمادية التي تحتاج إليها الإدارة الإلكترونية في عملها، إضافة

(1) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص78، ولمزيد من التفصيل راجع أيضا طلال بن عبد الله حسين الشريف،

المرجع السابق، ص.ص94، 95.

(2) أمينة بن حماد، المرجع السابق، ص21.

(3) حماد مختار، المرجع السابق، ص.ص23، 24.

- إلى ضرورة إدخال تغييرات بصورة تدريجية في النسيج التقني تتماشى وهذه الموارد.
- إعلام المنظمات الحكومية وكذا المستفيدين بتفاصيل الإجراءات الجديدة الواجب إتباعها في النظام الإداري الإلكتروني الجديد.
- تحديد الوظائف الجديدة التي تتماشى مع النظام الرقمي الجديد وذلك بمعايير جديدة في التعيين وتدريب وتكوين الموظفين.⁽¹⁾

المطلب الثالث

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

قبل الخوض في أهم المراحل التي يجب على الإدارة الإلكترونية تطبيقها حتى تنتقل إلى إدارة رقمية إلكترونية، فإن من الأهمية بما كان عرض ولو بإيجاز المراحل الأولية التي تمر بها الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني.

فالحكومة التقليدية نجدها تعتمد على بنيتها التحتية الأساسية (المرافق العامة) في تعاملها مع المجتمع وهي الفقرة المحددة ما بين 1970 و1990 والتي تمثل عصر الثورة الصناعية، خلافا للحكومة الإلكترونية التي تمثل عصر الثورة المعلوماتية والاتصالات والتي بدأت للظهور منذ 1990 إلى غاية يومنا هذا. وهي ثورة بدأت تظهر مع ظهور الإنترنت التي اعتبرها المجتمع البشري آلية هامة في نشاطه وتطويره في جميع ميادين حياته، الأمر الذي دفع بالمؤلفين "أوسبورن" و"جايلر" عام 1992 بتأليف كتاب عنوانه "إعادة اختراع الحكومة"، هدفهما التفكير في تدشين حكومة عصرية تتماشى والتطور التكنولوجي المعاش،⁽²⁾ ولما لا اختراع حكومة إلكترونية أكثر فعالية من حيث زيادة سرعة التعاملات عبر الوسائل الإلكترونية الحديثة وتقليص النفقات في أداء الخدمات وعدد الموظفين والموارد المخصصة لذلك والكفاءة في إدارة علاقات المواطنين الذين من أجلهم وجدت الحكومة أو الإدارة الإلكترونية، أي بناء ما يسمى بـ "الذاكرة المجتمعية للعلاقات بين المواطنين" التي يحتفظ بها في الأرشيف الإلكتروني، إلى جانب ذلك تظهر فعاليتها في كسب رضا المواطنين في نوعية خدماتها.

وعليه يمكن غزل أهم مراحل الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني في أول مرحلة وهي مرحلة الميلاد أو عصر الحاسوب الذي اقتحم المجال الإداري ونظم عمله من خلال البرمجيات، ثم مرحلة التصعيد أي عصر ظهور أنظمة المعلومات وهي تعد المرحلة الثانية في الانتقال وبدأت في فترة السبعينات والثمانينات حيث تطورت فيها خدمات المواطنين.

(1) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص77.

(2) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 49، 50.

أما المرحلة الثالثة وهي مرحلة عصر الإنترنت التي أصبحت فيه خدمات الحكومة ذات فعالية بالنسبة للمواطنين والمستفيدين كونها أصبحت تتم عبر الإنترنت وكذلك فيما بين الموظفين داخل الإدارة.⁽¹⁾ ومن خلال هذه المراحل يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي مرحلة لاحقة متطورة للحكومة التقليدية، ومن خلال المرحلة الأخيرة أي مرحلة عصر الإنترنت تبدأ مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية من جانبها العملي.

ولقد تم الاختلاف بين الباحثين والمتخصصين حول تصنيف مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، فعلى سبيل المثال ووفقاً لنتائج دراسات البنك الدولي فإن مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل على العموم في مرحلة النشر (Publishing) ومرحلة التفاعل (Interaction) ومرحلة التبادل (Transacting).

وتتمثل هذه المراحل وفقاً لدراسة الباحث (Baumand Dimario) في مرحلة الظهور ومرحلة التفاعل ومرحلة التبادل ومرحلة التحول (Transformation) بينما حددت دراسة هيئة الأمم المتحدة هذه المراحل في: مرحلة الظهور الناشئ (Emerging presence) ومرحلة الظهور المتقدم (Entranced presence) ومرحلة الظهور التفاعلي (Interactive présence) ومرحلة الظهور التبادلي (Transactionnel presence) ومرحلة الظهور الشبكي (Networked presence)، بينما هناك من الآراء من ترى أن هذه المراحل تتمثل في: مرحلة نشر المعلومات ومرحلة التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة ومرحلة جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة.⁽²⁾

ورغم هذه الاختلافات حول مراحل التطبيق إلا أنهم يشتركون في عدد من المراحل وهي المراحل التي تبنتها غالبية الدول،⁽³⁾ حيث لا يمكن أن يكون عمل الحكومة الإلكترونية فعالاً دونها وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى: الوجود أو الظهور على شبكة الإنترنت.

وهي عملية تقوم بها الوزارات والمؤسسات الحكومية بالإعلان عن نفسها عبر مواقع محددة على شبكة الإنترنت، وذلك بعرضها للمعلومات والخدمات التي يمكن تقديمها للمواطنين وقطاع الأعمال، حتى يمكنهم الاتصال بها على هذه المواقع، دون حاجة إلى التنقل.⁽⁴⁾ وهذه المرحلة تحتاج إلى إجراءات لتنفيذها منها تطوير البنى الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار فيها حتى يمكنها ضمان التنقل السريع للبيانات وكذلك تخفيض أسعار الهواتف لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدامها إلى جانب دعم أسعار الحواسيب لإمكانية شرائها، إضافة إلى ذلك تشجيع المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الإنترنت، والتوسيع من نطاق الدخول إلى شبكة الإنترنت من خلال المؤسسات الحكومية أو الخاصة إلى غير ذلك

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 50 وما بعدها.

(2) راجع سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 33 وما بعدها.

(3) طلال بن عبد الله حسن الشريف، المرجع السابق، ص 91.

(4) نفس المرجع، ص 91، 92.

من الإجراءات.(1)

المرحلة الثانية: مرحلة التعزيز (Enhanced).

وهي مرحلة تكون فيها المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية بين المؤسسات الحكومية والمواطنين والإجابة عن مختلف استفساراتهم ما يخلق تفاعلا متوصلا بين الأفراد والحكومة من خلال المعلومات التقنية العكسية (Feed Back) كرسائل البريد الإلكتروني.

لأن هدف الإدارة الإلكترونية هو خلق هذا التفاعل وتعزيزه بينها وبين المواطن عبر الإنترنت كونها الآلية المستغلة للحكومة الإلكترونية، ولا يمكن أن تتواجد الإنترنت بدون حواسبي واتصالات. إلا أن هذه الشبكة تستدعي إطارا آمنا لها لحماية المعلومات والبيانات وهذا ما يسعى العلماء لتحقيقه باستمرار.

وهذه المرحلة تحتاج بدورها إلى إجراءات لتفعيلها وأهمها سنّ تشريعات تتماشى وتطور المعلوماتية وتوفر لها الأمن والحماية، مع تسخير هذه المعلومات لجميع المواطنين وكذلك نشر برامج تدريبية حول تكنولوجيا المعلومات لموظفي الدولة وتمويلها وضمان الصيانة المستمرة للمواقع الإلكترونية وتزويدها بنشرات حول الفرص الاستثمارية بلغات أجنبية متعددة قصد جلب المستثمرين الأجانب.(2)

المرحلة الثالثة: مرحلة التفاعل (Interactive).

ويكون هذا التفاعل بين الجهات الحكومية والمواطنين وقطاع الأعمال، باستقبال جميع الاتصالات عبر البريد الإلكتروني ومواقع شبكة الإنترنت.(3) وهي مرحلة يمكن لجمهور المتعاملين أيضا الحصول على النماذج والاستشارات التي يحتاجون إليها لخدماتهم المتعددة، من خلال محركات البحث المتاحة وفي ذلك ربحا للوقت وقلة التكاليف،(4) إضافة إلى ذلك أن عبر محركات البحث والاتصال عبر البريد الإلكتروني يُمكن للمتعاملين التعليق على السياسة المتبعة داخل الحكومة الإلكترونية والإدلاء بأرائهم حولها حتى عن طريق الوسائل المتعددة الوسائط (Multimédia).

وهذه المرحلة كغيرها من المرحلتين سابقتي الذكر تحتاج إلى إجراءات لنجاحها، منها إدخال إصلاح شامل للإدارة العامة في ممارساتها العملية، العمل على مخاطبة المتعاملين (المستفيدين) بصورة مباشرة على شبكة (on. line)، مع وجوب المحافظة على سرية المعاملات المالية وتشجيع قطاع المصارف والمال على تطوير أساليب الحكومة الإلكترونية.(1)

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص27.

(2) نفس المرجع، ص.ص28، 29.

(3) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص92.

(4) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص42، راجع أيضا إليا شاهد، الحاج عرابة عبد النعيم دفرورم، تقييم تجربة تطبيق

الحكومة الإلكترونية في الجزائري، في المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبة والمالية، ع03. 2016، ص125.

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص30.

المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل الرأسي (Transactional).

وهي المرحلة التي يتم فيها تبادل المعلومات بطريقة رسمية بين المواطنين وقطاع الأعمال والدوائر والمؤسسات الحكومية، حيث يمكن للمواطنين تسديد مستحقاتهم المالية للمؤسسات الحكومية بطريقة إلكترونية وإنجاز خدماتهم الأخرى كالرغبة في الانخراط أو التسجيل في مؤسسات تعليمية... الخ.

أو بعبارة أخرى يسخر الموقع للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على خط (on. line) مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، وفي هذه المرحلة يتطلب على جهاز الحكومة الإلكترونية السعي وراء توفير الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية عن طريق القوانين والتشريعات، مع العمل على وضع تصاميم للمواقع الحكومية تمكن المتعاملين من الحصول على خدماتهم والمعلومات التي يحتاجون إليها في وقت قصير.⁽²⁾

المرحلة الخامسة: مرحلة التكامل الأفقي (Seamless).

مرحلة التكامل الأفقي هي مرحلة تطبيقية من خلال تكامل جميع الخدمات والوظائف المستخدمة إلكترونياً وإلحاقها إلى قاعدة البيانات المركزية،⁽³⁾ إذ تعد مرحلة معقدة لأنها تمكن المتعاملين الحصول على الخدمات من خلال أي وحدة مرغوب فيها لتقديم الخدمة حتى ولو كان هناك تعدد في الجهات التي يتعامل معها وهذه العملية تسمى بـ "One stop shop" أو بمعنى آخر تشكيل نقطة واحدة موزعة لأداء عدة خدمات، إلا أن هذا الربط الإلكتروني مع جميع قواعد بيانات الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم إنجاز جميع الخدمات، تحتاج إلى تكاليف عالية لإنجازها تضمن وجود شبكات اتصالات على أعلى مستوى من الأمان والسرية في نقل المعلومات.⁽⁴⁾

وهي مرحلة بدورها تحتاج إلى إمكانيات بشرية قادرة على التفاعل مع المتعاملين والرد على جميع انشغالاتهم الخدماتية، وأن يكون هناك مواقع تلعب دور البوابات للدخول إلى الحكومة الإلكترونية بطريقة سهلة، كما يتطلب المتابعة المستمرة والمراجعة للأنظمة الرقمية لتفادي الأخطاء.⁽⁵⁾

المبحث الثالث

النتائج المترتبة عن الإدارة الإلكترونية، وأمنها المعلوماتي ومعوقاتها

نتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحياة اليومية وبفضل تقنية المعلومات والاتصالات عدّة نتائج (المطلب الأول) منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، إلا أن قضية الأمن المعلوماتي للإدارة

(2) نفس المرجع، ص.ص 30، 31.

(3) راجع إلياس شهاد، الحاج عرابية، عبد النعيم دفرور، المرجع السابق، ص 126.

(4) حماد مختار، نفس المرجع، ص.ص 31، 32.

(5) نفس المرجع، ص 32، راجع أيضا طلال بن عبد الله حسن الشريف، المرجع السابق، ص 92 وما بعدها.

الإلكترونية (المطلب الثاني) يُعد من المسائل الجوهرية التي يجب توفيرها نظرا للمخاطر التي تعترض النشاط الإداري ما قد يفقد الثقة بينها وبين المتعاملين معها، كما يمكن القول أيضا أنه ورغم ما سُخّر من جهود لإنجاح هذا المشروع الرّقمي، إلا أنه مازال يعترّيه العديد من المعوقات (المطلب الثالث) التي تستدعي الدراسة للقضاء عليها أو حتى التخفيف منها.

المطلب الأول

النتائج المترتبة عن الإدارة الإلكترونية

لقد نتج عن استغلال تكنولوجيا الاتصال والإعلام في النشاط الإداري نتائج إيجابية وأخرى سلبية وهذا على النحو التالي:

أولاً: النتائج الإيجابية (المزايا) المترتبة عن الإدارة الإلكترونية.

فعلا إن نظام الحكومة أو الإدارة الإلكترونية قد فتح للإنسان آفاقا واسعة ورفاهية في حياته اليومية وذلك بفضل تقنية المعلومات والاتصالات العالمية والتي يعيشها العالم اليوم التي مكّنت من سرعة انتقال المعلومات والتعاملات عبر شبكة الإنترنت خدمة للمواطنين بصورة خاصة وبقية الجمهور والمتعاملين بصورة عامة، هذه التقنية التي أصبحت واقعا لا يمكن الاستغناء عنه، بل يفرض نفسه في الحياة العامة، إذ يُعد هذا من الأسباب الرئيسية التي دفعت بأغلبية دول العالم إلى تبني تنفيذ نظام الإدارة أو الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾ وذلك بفعل ما يحتويه من مزايا جمّة كُرسَتْ على أرض الواقع ومن أهم هذه المزايا هي:

1) الشفافية في الأداء :

تعمل الإدارة الإلكترونية على تطبيق قواعد الشفافية في أداء أعمالها وتقديم خدماتها للمستفيدين بكل سهولة، ما يمكّن من تعزيز الديمقراطية الإدارية ونقص الفساد الإداري الذي يساعد المختصين في اتخاذ القرارات السليمة وإصدارها، وتتضح هذه الشفافية من خلال المساواة في جميع المعلومات التي لها علاقة بكل القرارات والخدمات الحكومية، وتكون متاحة لجميع المستفيدين، كما يمكن للمواطن في إطار الشفافية أن يتواصل مع أي مسؤول في الإدارة أو الحكومة الإلكترونية حتى وإن كان رئيسا للجمهورية ودليل ذلك الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يمكن التواصل مع رئيس الدولة بواسطة ما يُسمى بـ: "التواصل المباشر مع الرئيس".⁽¹⁾

2) الارتقاء بأداء الخدمات الحكومية وتحسين مستواها:

(1) بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016، ص333.

(1) بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص.ص 349، 350.

من جانب قلة الأخطاء المرتكبة وتقادي الإهمال الذي كان راجعا لكثرة الملفات وتقديم خدماتها بيسر وذلك عبر التنسيق بين إدارتها في تبادل البيانات والمعلومات.(2)

(3) التقليل من البيروقراطية في المرافق العامة:

وذلك من خلال استغنائها عن المستندات الورقية ليصبح الموظف موظف عام إلكتروني يسهل تقديم الخدمات المستحقة للمتعاملين دون مشقة وتعب ولا تكاليف مالية، وتوفير الوقت للجمهور المتعامل معه في إتمام معاملاته.(3)

(4) إضافة إلى ذلك وجود القدرة على الرقابة واتخاذ القرارات الإدارية بواسطة الأنظمة المعلوماتية.

(5) خفض النفقات وذلك بوجود أيادي عاملة قليلة وعدم التقيد بالإدارات التي تتطلب المباني الكبيرة الحجم.

(6) علاقات العمل في الإدارة الإلكترونية تتميز بالتنمية المستمرة بين المواطن والحكومة والقطاع الخاص.(4)

وعموما يمكن تلخيص هذه الآثار الإيجابية (المزايا) العائدة على المواطنين والقطاع الخاص كما يلي:

- وجود تواصل بين المواطن والحكومة والقطاع الخاص.
- المساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة سواء من حيث الجودة والوقت والكفاءة.
- السرعة في تقديم الخدمة وعلى مدار الساعة.
- وفرة الخدمات الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة بطريقة سهلة.
- تيسير معاملات المرأة وهذا بتوفير لها مجال عمل يصونها وفق تعليمات الشريعة الإسلامية دون اختلاط بالرجال.(5)

أما النتائج الإيجابية العائدة على العاملين في القطاع الحكومي تتمثل عموما فيما يلي:

- الكفاءة في الأداء ودليل ذلك سهولة انتقال المعلومة دون ورق.
- الزيادة في دقة البيانات.
- وفرة الجهد والوقت لهم.
- تقسيم عمليات اتخاذ القرارات لضمان السرعة.(1)
- تسير متابعة المدراء أعمالهم خارج المباني الحكومية دون عناء.(2)

(2) نفس المرجع، ص 347.

(3) نفس المرجع، ص.ص 337، 338.

(4) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 41.

(5) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 102.

(1) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 42.

(2) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، راجع أيضا حول جُل مزايا الإدارة الإلكترونية، فطيمة الزهراء الواطي، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، دراسة حالة بلدية عزابة ولاية سكيكدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

ثانيا: النتائج السلبية (العيوب) المترتبة عن الإدارة الإلكترونية.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تسبب في خلق العديد من العيوب ومجمل هذه الأخيرة تتبين لنا من خلال ما يلي:

(1) أن نظام الإدارة أو الحكومة الإلكترونية يعمل على خلق البطالة المقنّعة، بسبب الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية، مع التمسك إلا بالموظفين أصحاب الكفاءة والمهارة وهذا ما نجده سائدا في المجالين الإداريين سواء ما تعلّق بمجال القطاع العام أو بمجال القطاع الخاص.⁽³⁾

(2) يعمل نظام الإدارة الإلكترونية على جعل موظفيه يشعرون بالعزلة، بسبب هذه التغيرات التكنولوجية، ما أثر سلبا على حالتهم النفسية نظرا لقلّة العلاقات الإنسانية والاحتكاك مع الطرف الآخر طالب الخدمة.⁽⁴⁾

(3) إن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تستدعي، خاصة في الدول النامية، تخصيص قدرا ماليا كبيرا، يتطلب اقتطاعه من ميزانية الدولة، وهذا ما يؤثر سلبا على الخدمات العامة والخاصة.⁽⁵⁾

(4) التفكك الاجتماعي بسبب نقص التواصل الشخصي والعلاقات الاجتماعية في أماكن العمل.

(5) الضغط في العمل بسبب صعوبة مسايرة التطور التكنولوجي المذهل والسريع، ما يؤلّد خوفا من فقد الوظيفة ويكون العامل أقل رضا عن عمله.⁽⁶⁾

(6) التجسس الإلكتروني كون الإدارة الإلكترونية تعمل بنظام الأرشيف الإلكتروني، هذا الأخير الذي يكون معرضا للإتلاف والكشف عليه عن طريق اختراقه من طرف الغير سواء ما تعلّق بوثائق الأشخاص أو الإدارات والمؤسسات.

(7) زيادة تبعية الدول النامية للدول الكبرى الصناعية في الجانب التقني والتكنولوجي فيما يخص تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.

(8) تؤدي كذلك الإدارة الإلكترونية إلى فقدان خصوصيات الأفراد كالأسرار بسبب احتمال تسرّب المعلومات عن طريق خرقها وقرصنتها.⁽¹⁾

(9) ونظرا لارتفاع نسبة الأمية خاصة في الدول النامية مما يعرقل هذه الفئة في التعامل مع الإدارة

التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص33.

(3) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص43.

(4) نفس المرجع، ص43، راجع أيضا طلال عبد الله حسين الشريف، نفس المرجع، ص103.

(5) طلال بن عبد الله حسين الشريف، نفس المرجع، ص103.

(6) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص43.

(1) بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر -3-، 2016، ص125.

ورغم هذه السلبيات التي تم ذكرها على سبيل المثال إلا أنها لم تكن عائقا في الأخذ بنظام الإدارة الإلكترونية.⁽³⁾

المطلب الثاني

الأمن المعلوماتي للإدارة الإلكترونية

سبق القول أن الإدارة أو الحكومة الإلكترونية يعتمد نشاطها على الحاسبات الآلية التي تكون مرتبطة مع بعضها البعض بواسطة شبكات داخلية تسمى بـ (Net work)، وهذه الأخيرة ترتبط بالشبكة الإلكترونية الدولية وهي شبكة الإنترنت بواسطة وسائل الاتصالات الحديثة،⁽⁴⁾ إلى جانب ظهور نظم الحاسب الآلي المؤتمنة والذي يعمل لوحده دون أي تدخل بشري، بواسطة قاعدة البيانات المزود بها ومتعلقة بمعاملات معينة وإجابات على أسئلة محددة،⁽⁵⁾ إلى جانب ذلك أن الواقع يشهد على اقتحام آلاف الشركات والإدارات العمومية في إطار نظام الإدارة الإلكترونية إلى شبكة الإنترنت مع تزويد موظفيها بتقنيات الاتصال ومنها البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية،⁽⁶⁾ والمتداول فيها البيانات والمعلومات، فتصبح هذه الأخيرة معرضة للاختراق والحذف من طرف المجرمين، وعليه يجب العمل على تأمينها بنفس مستوى التقدم التكنولوجي الذي تعمل به الإدارة الإلكترونية وكان سببا في ظهورها ووجودها.⁽¹⁾

وعليه يمكن القول أن الأمن المعلوماتي على الإنترنت بالنسبة للإدارة الإلكترونية يُعد من المسائل الجوهرية التي يجب أخذها بجدية، نظرا للمخاطر سابقة الذكر وغيرها الناتجة عن استعمال الإنترنت وما يتداول فيه من بيانات،⁽²⁾ هذه الأخيرة وضع لها تدابير وإجراءات إلكترونية تتصدى لعملية التعدي الاختراق، وهي تدابير متنوعة ومختلفة هدفها وقائي وعلاجي، من هذه المخاطر التي تتعرض لها البيانات والمعلومات لأن نجاح نظام الإدارة الإلكترونية مرتبطا كل الارتباط بضمان قدرا من الحماية لبياناتها ومعاملاتها المتنوعة

(2) حماد مختار، المرجع السابق، ص 44.

(3) بوزكري جيلالي، نفس المرجع، ص 126، راجع أيضا سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 11.

(4) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني الحماية الجنائية والمعلوماتية

لنظام الحكومة الإلكترونية، ط 1. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 07.

(5) نفس المرجع، ص 11.

(6) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص 38.

(1) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني الحماية الجنائية والمعلوماتية

لنظام الحكومة الإلكترونية، ط 1. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، المرجع السابق، ص 11.

(2) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 106.

من التغيير والفقد،⁽³⁾ حتى تسود الثقة بين الجمهور والمتعاملين في علاقاتهم مع الإدارة الإلكترونية.⁽⁴⁾

وتجدر الإشارة هنا أن المشاكل الأمنية هي مشاكل لا تعرف التوقف، نظرا للابتكار المتسارع من طرف القراصنة لطرق جديدة أكثر خطورة من سابقتها تتماشى مع الطرق الجديدة المبتكرة لصدّ الإجرام والقرصنة، إضافة إلى ذلك أن أكثر من 60% من السرقات المالية والمعلوماتية تتم من طرف موظفي الشركات ومن داخلها.⁽⁵⁾

وحتى يمكن أن نفصل أكثر في هذه الجزئية من الموضوع ككل يتطلب علينا الأمر تحديد مفهوم أمن المعلومات والمصطلحات المرتبطة به، ثم تحديد أهم المخاطر التي تهدد أمن الإدارة الإلكترونية وبعدها التعرض إلى أهم الإجراءات الواجبة لأمن المعلومات وهذا كما يلي:

أولاً: مفهوم أمن المعلومات والمصطلحات المرتبطة به.

هناك من المصطلحات المرتبطة بمفهوم أمن المعلومات الخاص بالإدارة الإلكترونية ومن بين هذه المصطلحات: التأمين والسرية والخصوصية.

وإذا حاولنا تعريف مفهوم التأمين نقول أنه: "تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل والبيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل أو المحو، خلال كافة مراحل تبادل المعاملات والمستندات والوثائق مع ضمان التحقق من شخصية المرسل أو المستقبل."⁽⁶⁾

أما عن مصطلح السرية فيقصد بها: "إخفاء محتوى الرسائل أو البيانات بطريقة مناسبة تمنع الترف على محتوياتها من خلال تحريرها أو حفظها أو تداولها" أما مصطلح الخصوصية فيمكن تعريفه بأنه: "الآلية التي يتم استخدام المعلومات والرسائل في صورتها الكلية أو بأي صورة جزئية في غير الغرض المخصص به من قبل صاحب المعلومة أو الرسالة، وأن يقتصر الاستخدام كذلك على الشخص أو الجهة المرسل إليها الرسالة ودون أي حق لها في الاطلاع على مضمون الرسالة وما بها من بيانات أو معلومات أو الإفضاء بها دون موافقة صريحة من صاحب الشأن."⁽¹⁾ وقبل تعريفنا لمصطلح أي المعلومات، يجب أن نعرّف قبل كل شيء ما المقصود بالجرائم الإلكترونية التي تتعرض لها هذه المعلومات في إطار نظام الإدارة الإلكترونية، ويقصد بالجرائم الإلكترونية حسب تعريف خبراء القانون

(3) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، نفس المرجع، ص.ص 12، 14، 15.

(4) نفس المرجع، ص 07.

(5) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 149.

(6) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، نفس المرجع، ص 14.

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني الحماية الجنائية والمعلوماتية لنظام الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 14.

بأنها: "كل من ضبط داخل نظام المعالجة الآلية للبيانات أو جزء منه وترتب على هذه الطريقة أخذ العناصر التالية: محو بيانات أو تعديل أو تعطيل تشغيل النظام."⁽²⁾

أما المقصود بأمن المعلومات هو: توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها وهذه الأحداث تسمى (تهديدات) والتي تؤدي عادة إلى فقد إحدى جزئيات النظام."⁽³⁾

وهناك من عرّف أمن المعلومات على أنه: "الجهد الرامي إلى حماية موارد معلومات المؤسسة من سوء الاستخدام من قبل الأطراف غير المصرح لهم من خلال تحديد التهديدات التي قد تواجه أمن المعلومات وتشخيص نقاط الضعف التي يعاني منها برنامج أمن المعلومات ومن ثم تحديد المخاطر المترتبة عن تلك التهديدات واستغلال نقاط الضعف، ووضع سياسة أمن المعلومات وتنفيذ الضوابط والمعايير التي تسهم في تعزيز أمن المعلومات."⁽⁴⁾

وإن كان تأمين أو أمن المعلومات هو أمن لشبكة المعلومات، لهذا فإن المقصود بهذا الأخير بأنه: "إيجاد الوسائل والأدوات اللازمة من البرمجيات والأجهزة والتشريعات لمنع اختراق الشبكات وقواعد البيانات من أي جهة أو شخص."⁽⁵⁾

والجدير بالملاحظة هنا أن أمن المعلومات الإلكترونية قد مرّ بمراحل متعددة إلى أن وصل إلى المرحلة التي هو عليه الآن، وأول مراحلها كان يؤمّن تشغيل الأجهزة وهذا بمنع كل من يعتدي عليها بالتلاعب ووضع البيئة المناسبة لتشغيلها، ثم أصبح في مرحلته الثانية يضمن أمن مواقع الحواسيب ومراقبتها، أما مرحلته الثالثة قد انصبّت على البيانات وحمايتها، أما المرحلة الأخيرة وهي محل دراستنا هو المحافظة على المعلومات وسريتها،⁽¹⁾ بسبب كثرة جرائم المعلومات خاصة في العصر الحالي، ولهذا بات من الضروري وجود نظام تقني يؤمّن قواعد البيانات وبنوك المعلومات سواء ما تعلق بالحواسيب أو بشبكة الإنترنت.

ولهذا يمكن القول أن توفير أمن المعلومات له أهمية قصوى في مجال نظام الإدارة الإلكترونية كونه يهدف إلى تحقيق عدّة أبعاد أهمها:

- تأمين سرّيّة المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات، وتأمين سرّيّتها ساعة انتقالها على الشبكة، حيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المسموح لهم بذلك.

(2) بو زكري الجليلي، المرجع السابق، ص 149.

(3) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 107.

(4) بوزكري الجليلي، نفس المرجع، ص 149.

(5) نفس المرجع، ص 149.

(1) بوزكري الجليلي، المرجع السابق، ص 150.

- تأمين سلامة المعلومات من أي تغيير أو تعديل من طرف الغير .
- تأمين وجود المعلومات بعدم حذفها وإلغائها من طرف الغير .⁽²⁾

ثانيا: المخاطر التي تهدد أمن الإدارة الإلكترونية.

ظلت قطاعات الاتصالات وتقنية المعلومات تسعى لإيجاد الحلول المناسبة لضمان أمن المعلومات خاصة عند تبادلها على الشبكات، لأنها أصبحت عرضة للاختراق والتسرب من طرف المجرمين، الأمر الذي جعل هذه التصرفات الإجرامية سبب تخوف المؤسسات الحكومية والتجارية والأفراد.

ونظرا لتأثر أمن أنظمة المعلومات بعدة متغيرات في إنجاز هدفه، سواء ما تعلق بصيانة الأجهزة أو البرمجيات... الخ ولهذا السبب يصعب إيجاد تعريف خاص به، إلا أن الآراء اجتمعت على أنه: "مجموعة من الإجراءات الإدارية والفنية التي صُممت لحماية الأجهزة وملحقاتها والبرامج من السرقة أو التوقف أو التلف أو التخريب أو التبديل."⁽³⁾

إلا أنه يمكن حصر أهم أسباب الاختراقات الأمنية منها ما يرجع إلى المتسللين على شبكة الإنترنت ومنها إلى الاختلاسات عن طريق الحاسوب، ومنها أيضا إلى المنافسة الاقتصادية بين الشركات.⁽⁴⁾

وتجدر الملاحظة أنه قبل التعرض إلى أهم المخاطر التي تهدد أمن الإدارة الإلكترونية، يجب أولا عرض بإيجاز أهم المخاطر والاعتداءات الأمنية المنتشرة عالميا والتي تتعلق بشبكة الإنترنت أو مقر معلومات مؤسسها التي تعمل من أجلها المؤسسات العالمية والمحلية بصورة مستمرة على إيجاد حلول للقضاء أو الحد منها، وهذه المخاطر منها الفيروسات، تأكيد هوية المتصل وهجوم رفض الخدمة والسرية والخصوصية وعدم توفير الخدمة وكذلك تغيير محتويات مقر معلومات المؤسسة على شبكة الإنترنت والأعمال الغير مشروعة التي تنفذ داخل مقر معلومات المؤسسة على الشبكة والتعلم على السياسة الداخلية للمؤسسة، إضافة إلى ذلك توقيف عمل المؤسسة وتخريب مقر معلوماتها وجرائم الأموال في التجارة الإلكترونية وأيضا الإرهاب الإلكتروني الذي قد يكون من طرف الدول أو الجماعات أو الأفراد سواء بالتهديد أو التخويف إلى غير ذلك من الاعتداءات.⁽¹⁾

أما عن الاعتداءات والمخاطر التي تهدد أمن الإدارة أو الحكومة الإلكترونية⁽²⁾ نجدها عموما تتمثل

فيما يلي:

(2) نفس المرجع، ص.ص 151، 152.

(3) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص.ص 107، 108.

(4) نفس المرجع، ص 108.

(1) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص.ص 152، 153.

(2) نفس المرجع، ص 153.

1) صناعة ونشر الفيروسات.

إن صناعة ونشر الفيروسات تعد من أكثر الجرائم انتشاراً، وهي فيروسات تعمل بفاعلية وسرعة، قصد تدمير المعلومات المخزنة في ذاكرة الجهاز، أو حذفها أو سرقتها أو نقلها إلى أجهزة أخرى وهكذا.⁽³⁾ فالفيروسات تشكل خطراً يهدد بصورة فعلية الثورة المعلوماتية في علوم الكمبيوتر وهو يعرف على أنه: "برنامج صغير أو جزء من برنامج يربط نفسه ببرنامج آخر ولكنه يغير عمل ذلك البرنامج لكي يتمكن الفيروس من التكاثر عن طريقه، وله أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث أضرار جسيمة بنظام الحاسوب سواء بالبرنامج أو المكونات."⁽⁴⁾

وهي فيروسات تأتي من خلال الرسائل الإلكترونية وكذلك من صفحات الإنترنت ونسخ البرامج المقلدة والأقراص المرنة والأقراص الضوئية.⁽⁵⁾

وفي حقيقة الأمر أن الفيروسات أنواع متعددة، البعض منها يصيب الملفات وهناك منها من يصيب قطاع التحميل. وإن كانت الفيروسات يصعب حصرها إلا أن أخطرها تتمثل فيما يلي:

- الكرة المرتدة (Bowing bull).
- مايكل أنجلو (Michael Anglo).
- المخ (Brain).
- بطاقة عيد الميلاد (Christmas card).
- الجمعة (13) (Friday 13th).
- الجمعة (13) المحطم (Friday 13th destructive).
- السبت (14) (Saturday 14th).
- فيروس حصان طروادة (Le cheval de troy).

إلى غير ذلك من الفيروسات الخطيرة.⁽¹⁾

2) الاختراقات (Attacks):

الاختراقات نعني بها عملية الدخول والاطلاع على أجهزة وشبكات الحاسب الآلي دون أي تصريح

(3) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 114.

(4) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 393، 394.

(5) نفس المرجع، ص 394، 395.

(1) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، الحماية الجنائية والمعلوماتية

لنظام الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 288، 289، راجع أيضاً سوسن زهير المهدي، المرجع السابق،

ص 396 وما بعدها.

بذلك، وذلك بهدف استغلال المعلومات وكذلك الأجهزة.(2)

وهناك عدة طرق بواسطتها يتم اختراق أجهزة الكمبيوتر، ومن هذه الطرق:

- الاختراق الكامل للجهاز.
- الاختراق عن طريق الكي لوجر (Keylogger).
- اختراق الإيميل.(3)

(3) تعطيل الأجهزة:

وتتم عملية تعطيل الأجهزة من خلال إرسال عدد كبير من الرسائل وبطرق مختلفة، وبدون عملية اختراق فعلية.

(4) انتحال الشخصية:

جريمة انتحال الشخصية هي جريمة العصر، وتتمثل في انتحال هوية شخصية أخرى بطريقة مشروعة حتى يمكن الاستفادة من الهوية الحقيقية للشخص أو لإخفاء هوية المجرم.

(5) النصب والاحتيال:

هذا النصب والاحتيال يكون على الخدمات التجارية والتي يتم عرضها على مواقع الإنترنت أو عن طريق مساحات الحوار... الخ وذلك ببيع مثلاً سلعا وخدمات وهمية أو سرقة معلومات البطاقة الائتمانية أو عرض مشاريع استثمارية وهمية، إضافة إلى ذلك عرض لكل أنواع الإباحيات على الإنترنت، هذا ما يؤثر سلباً على الأطفال.(1)

(6) المخاطر الغير مقصودة:

وهي مخاطر عادة تكون راجعة إلى عدم اتخاذ الطرق الوقائية أو تكون بفعل قوة قاهرة ومثال عن هذه المخاطر: الكوارث الطبيعية كالحرائق والزلازل... الخ أو لخطر ناتج عن تعطيل الشبكات بسبب الأشغال، أو خطأ في برمجة الإنترنت أو الحواسيب(2)... الخ.

ثالثاً: الإجراءات الواجبة التطبيق لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية

هناك إجراءات تتطلب إتباعها لحفظ أمن معلومات الإدارة الإلكترونية وهذه الإجراءات منها ما هو إداري ومنها ما هو تقني ومنها ما هو تشريعي، وهذا على النحو التالي:

(1) الإجراءات الإدارية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

(2) طلال عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص114.

(3) راجع بالتفصيل أنواع الاختراقات، سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص432 وما بعدها.

(1) طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص.114، 115.

(2) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص153.

حتى يكون أمن معلومات الإدارة الإلكترونية ناجعا يجب على الإدارة العليا القيام بمهام أساسية ومن أهمها كالتالي:

أ - السياسة الأمنية المثقفة:

وهي سياسة تتبع عادة من طرف مصممي صفحات الويب (Web) وهذا بكتابة عرضا موجزا حول حماية وأمن المعلومات تدرج في أول الصفحتين مع ختمها بمزيد من التفصيل⁽³⁾ وهذا في إطار نشرة إعلامية شهرية خاصة على الأقل.⁽⁴⁾

ب- توفير أمن الأجهزة:

حتى يمكن توفير أمن الأجهزة يجب تأمين مبنى الإدارة العمومية والهيئات من جميع الأشخاص الغريباء على الإدارة وكذلك استخدام الطرق التكنولوجية لدخول الأنظمة المعلوماتية كاستعمال بصمة الأصبع مثلا.

ج- توفير أمن البيانات:

ويكون توفير أمن البيانات وذلك بتأمين وسائط الحفظ الخارجية، ووضع ضوابط خاصة بالتشغيل وبرمجة قواعد البيانات،⁽⁵⁾ كما يجب أيضا عدم تكليف مجموعة من الأفراد داخل جهاز الدولة بمهام الأمن الإلكتروني كجزء إضافي من مهامهم، بل إنشاء مجموعات تتكفل بالأمن الإلكتروني تعمل تحت مسؤولية أجهزة الدولة⁽⁶⁾... الخ

د - وضع إستراتيجية الترغيب والترهيب:

وهذه الإستراتيجية هدفها تشجيع المواطنين على الإبلاغ عن أي محاولة اعتداء إلكترونية أو تسخير خط هاتفي يتمكن من خلاله المواطن من تقديم ملاحظاته على مسائل الأمن الإلكتروني،⁽¹⁾ إضافة إلى ذلك يجب على السلطات المعنية منع التوظيف المؤقت في هذا المجال مع الحرص على معaine الموظف عند إنهاء خدمته. ودعما للمجال الأمني ولما لا عقد مؤتمرات علمية في مجال المعلوماتية والاتصال، وتخصيص دورات تكوينية للعاملين بأمن المعلومات.⁽²⁾

هـ - عقد الاتفاقيات الأمنية:

وهذه الاتفاقيات الدولية إما أن تكون ثنائية أو جماعية قصد تبادل الخبرات الأمنية الإلكترونية ووضع إستراتيجية التعاون في مجال الأمن المعلوماتي بين الدول المعنية بالاتفاقية.⁽³⁾

(3) نفس المرجع، ص 154.

(4) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 441.

(5) بوزكري الجيلالي، نفس المرجع، ص 154.

(6) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص 442.

(1) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 442.

(2) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 154، 155.

(3) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص 442.

(2) الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

من أهم الإجراءات التقنية التي سُخِّرت لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية هي:

أ. الجدار الناري (Fire walls):

يُعرف الجدار الناري على أنه: "مجموعة أنظمة معلوماتية -برامج- توفر سياسات أمنية بين شبكة الإنترنت وشبكة المؤسسة -أو الحكومة الإلكترونية- حتى تجبر جميع عمليات الخروج من الشبكة والدخول إليها لأن تمر من خلال هذا الجدار الناري، والذي يمنع أي مخترق أو متطفّل من الوصول إلى الشبكة.⁽⁴⁾

ولهذا الجدار الناري نظام إلكتروني حمائي يعمل كحاجز بين شبكة أي مؤسسة وشبكة الإنترنت، تتق من خلاله المؤسسة من المستعملين للشبكة وكذلك من نظام تشفير البيانات وإجراءات الحماية من الفيروسات (حماية عامة من جميع الهجمات).

فالجدران النارية هي سياسات تشكل مصفأة لمنع أي طلب مشبوه من الوصول إلى الجهاز الخادم من خلال منافذ (ports) ووقف أي طلبات تحاول الدخول إلى الخادم عن طريق منفذ آخر لم تحدده سياسة هذه البرمجيات، كما قد تحتاج برامج الجدران النارية إلى تكلفة إضافية وإلى مستوى إضافي من الخدمات الخارجية لتتمكن من منع البرمجيات الخطيرة المرسلة إلى البريد الإلكتروني.

وعموماً يوجد أنواع حوائط أو جدران نارية منها: مرشحات مجموعة البيانات (Packet filters) ومرشحات تحكم في البوابات (Application gate ways).⁽¹⁾ وجدران حماية هجين (Hybrids).⁽²⁾

ب. البصمة الإلكترونية للرسالة:

البصمة الإلكترونية هي بصمة رقمية يتم إنشاؤها بناء على خوارزميات تدعى دوال (hash fonctions) تطبق في شكل حسابات رياضية على الرسالة لتصبح سلسلة كبيرة أي بيانات ناتجة عن البصمة الإلكترونية للرسالة ومن خلال هذه الأخيرة يمكن التعرف على الرسالة الأصلية.

والبصمات الإلكترونية تتميز فيما بينها عن طريق المفاتيح الخاصة (Private key) التي أنشأتها، وتلك شفرتها إلا بواسطة المفتاح العام (Public key) العائد إليها، وهي تستخدم عادة في إنشاء توقيعات رقمية نظراً لسرعتها.⁽³⁾

ج. التشفير الإلكتروني:

(4) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، الحماية الجنائية والمعلوماتية

لنظام الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 59.

(1) راجع بالتفصيل د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، الحماية

الجنائية والمعلوماتية لنظام الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 59 وما بعدها.

(2) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 450.

(3) بوزكري جباللي، المرجع السابق، ص.ص 155، 156.

عرف التشفير الإلكتروني بأنه: "عملية حسابية معقدة يتم بمقتضاها تحويل النص المقروء إلى رموز وإشارات غير مقروءة على نحو يحقق أمن المعلومات وسريتها".⁽⁴⁾ وهذه العملية الحسابية تدعى كذلك بعملية الترميز أي تطبيقات لمعادلات رياضية على نص إلكتروني ينتج عنه مفتاح التشفير المناسب الذي يحقق السرية في المعاملات الإلكترونية وهذه الأخيرة لن تتحقق إلا بوجود طرف ثالث محايد يثبت هوية الأطراف في التوقيع الإلكتروني.⁽⁵⁾

والتشفير الإلكتروني نوعان: هناك التشفير المتماثل وهو مفتاح واحد يستخدمه كل من المرسل والمرسل إليه للرسالة، وهناك التشفير غير المتماثل وهو يتمثل في وجود مفتاحين، أي مفتاح عام علني والآخر خاص سري وهذا الأخير يحتفظ به صاحبه، ولا يمكن أن يطلع عليه الغير، بينما المفتاح العام يمكن تسليمه لأي شخص حتى يتمكن به من إرسال رسالة مشفرة، بينما لا يمكن لهذا المفتاح أن يفك الرسالة بعد إرسالها لأن هذا الفك من صلاحية المفتاح الخاص.⁽⁶⁾

ويعد المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا بأمريكا من أبرز المؤسسات التي أسهمت في هذا المجال.⁽¹⁾

د. التوقيع الإلكتروني (Signature digital):

يكتسي التوقيع الإلكتروني أهمية بالغة في تحقيق الأمن المعلوماتي للإدارة الإلكترونية إذ يضفي الصفة الرسمية على المستندات والوثائق الإلكترونية الخاصة بشتى معاملات الأفراد والجمهور لدى هذه الحكومة وتكون موقعة إلكترونيا كما يمنحها القوة في الإثبات.

وعليه فإن استعمال التوقيع الإلكتروني في الإدارة الإلكترونية بصورة عامة يبعث الثقة في نفوس المتعاملين على شبكة الإنترنت سواء ما تعلق بضمان سرية رسائلهم وكذلك سرية معلومات الإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

والتوقيع الإلكتروني عرف بأنه: "قيمة عددية، حيث أنه وبموجب إجراء تقني معين يتم تحويل الرسالة من شكلها الأصلي المكتوب كتابة عادية إلى قيمة عددية، ويستخدم لذلك برنامج محدد يسمى برنامج التشفير بالمفتاح الخاص للموقع بحيث لا يمكن لأحد كشف مضمون الرسالة إلا الشخص الذي

(4) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص 80.

(5) نفس المرجع، ص 80.

(6) د. منصور الزين، أ. سفيان نقماري، الإطار النظري للحكومة الإلكترونية بين المتطلبات ومبررات التحول، ملتقى دولي، متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول، يومي 13، 14 ماي 2013، جامعة سعد دحلب، البليدة، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية- الموقع: <http://www.expedia.com>

راجع أيضا طلال بن عبد الله حسين الشريف، المرجع السابق، ص 109.

(1) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 453.

(2) د. بشار علي الباز، المرجع السابق، ص.ص 39، 42.

يستخدم برنامجا محددا يسمى برنامج فك التشفير⁽³⁾ وهناك من عرفه أيضا على أنه: "بيان مكتوب في شكل إلكتروني يتمثل في حرف أو رقم أو رمز أو إشارة أو صوت أو شفرة خاصة ومميزة ينتج عن إتباع وسيلة آمنة وهذا البيان يلحق أو يرتبط منطقيا ببيانات المحرر الإلكتروني في الدلالة عن هوية الموقع على المحرر والرضا بمضمونه.⁽⁴⁾

أما قانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية⁽⁵⁾ قد عرف التوقيع الإلكتروني من المادة 2 فقرة 1 على أنه: "يعني بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات".

ولهذا التوقيع الإلكتروني أهمية بالغة في المعاملات الإلكترونية، وخاصة منها مجال التجارة الإلكترونية إذ يعد القلب النابض لها،⁽⁶⁾ هذه التجارة التي تعد تطبيقا من تطبيقات الإدارة أو الحكومة الإلكترونية، والتي في إطارها تتم حماية المعاملات التي تجري بطريق الحاسوب والإنترنت،⁽¹⁾ للمحافظة على سرية الرسائل المرسله والتأكد من صحة البيانات الواردة وتحديد هوية المرسل والمرسل إليه.⁽²⁾ ولهذا التوقيع الإلكتروني أنواع مختلفة وهي:

- التوقيع بالقلم الإلكتروني (Pem-op):

يقصد بهذا التوقيع، ذلك الذي يستخدم فيه المعني بالأمر قلما إلكترونيا يكتب به توقيعه الخطي على شاشة جهاز الحاسب الإلكتروني وفقا لبرنامج خاص يلتقط به التوقيع مع جميع خصائصه التي تكمن في الالتواءات ودرجة الضغط بالقلم والانحناءات⁽³⁾... الخ، وهذا بعد موافقة المستخدم على ذلك، ثم يعمل الجهاز بتشفير جميع هذه البيانات والاحتفاظ بها عند الضرورة.⁽⁴⁾

(3) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص.ص 84، 85.

(4) د. ممدوح محمد علي مبروك، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، (دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص 07.

(5) القانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لسنة 2001 الصادر عن هيئة الأمم المتحدة في دورتها 34 المنعقدة بفينا، الموقع: <http://www.uncitral.org>.

(6) أ. محمد حسن الرفاعي العطار، البيع عبر شبكة الإنترنت (دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 170.

(1) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص.ص 08، 09.

(2) نفس المرجع، ص 14.

(3) د. ممدوح محمد علي مبروك، المرجع السابق، ص 15.

(4) د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، ط 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 226، ولمزيد من التفصيل راجع أيضا د. عبد الفتاح بيوم حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة،

- التوقيع البيوميترى (Biométrie):

يستند هذا التوقيع على الخصائص الطبيعية والفيزيائية والسلوكية للأفراد والمختلفة عن بعضها البعض وتشمل البصمة الشخصية وتيرة الصوت ومسح العين البشرية وكذلك خواص اليد،⁽⁵⁾ وعليه عندما يُرغب في استعمال بصمة الإصبع كتوقيع إلكتروني يجب تشفير صورتها ثم تخزينها داخل الحاسوب في نظام حفظ الذاكرة.⁽⁶⁾

- التوقيع الكودي أو بالرقم السري (Personnel identification number):

يعد هذا التوقيع أوله شيوعاً في المعاملات البنكية والتجارية، وهو ينفذ بواسطة بطاقة إلكترونية ممغنطة مصحوبة برقمها السري، يمنحها البنك لعملائه، لإمكانهم سحب أو إيداع نقودهم أو سداد ثمن السلع المشتراة. وهي عملية قائمة على اتفاق مسبق بين البنك والعميل يؤكد فيه هذا الأخير رضائه على صحة البيانات الموجودة في الشريط الورقي المستخرج بعد إتمامه كل عملية مصرفية.⁽¹⁾

- التوقيع الرقمي (Digital signature):

يعد هذا التوقيع من أهم صور التوقيع الإلكتروني، نظراً لما يحققه عبر شبكة الإنترنت من أمان وثقة، فهو نظام قائم بالدرجة الأساسية على الرسم الجرافيكي أو التشفير⁽²⁾ وتقوم برمجة هذا التوقيع على طريقتين: الأولى متمثلة في التشفير المتماثل (Symétrique)،⁽³⁾ أما الطريقة الثانية متمثلة في التشفير اللاتماثل (Asymétrique) أو المفتاح العام،⁽⁴⁾ ويبدو أن تقنية هذا الأخير أرقى من تقنية النظام الأول كونه يوفر سرية وأمن كبيرين للمحرر الإلكتروني.⁽⁵⁾

المرجع السابق، ص33.

(5) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص112.

(6) د. عادل محمود شرف، ود. عبد الله إسماعيل عبد الله، "ضمان الأمن والتأمين في شبكة الإنترنت" مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية، (بدون تاريخ)، ص394، راجع أيضاً أ. محمد عارف عطاسدة، مدى حجية المحررات الإلكترونية في الإثبات، -دراسة مقارنة- درجة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، كلية الحقوق، 2009، ص75.

(1) د. قارة مولود، خصوصية التعاقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة سعد دحلب، البليدة، كلية الحقوق، 2012، ص196، نقلاً عن "د. عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص191.

(2) د. عيسى غسان عبد الله الرضي، القواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية الحقوق، القاهرة، 2006، ص.ص 69، 70.

(3) نفس المرجع، ص70.

(4) د. أمين عزان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية الحقوق، (بدون تاريخ)، ص265.

(5) د. عيسى غسان عبد الله الرضي، نفس المرجع، ص.ص 71، 72.

- شهادة التصديق الإلكتروني:

تسلم شهادة التصديق الإلكتروني من طرف ثالث محايد متمثلاً في مقدّم خدمات التصديق الإلكتروني ليؤكد صحة التوقيع الإلكتروني وتوثيقه من خلال شهادة التصديق التي تحتوي على بيانات محددة تهدف إلى تحديد هوية الموقع وربطها بالمفتاح العام سالف الذكر.⁽⁶⁾

وجهة المصادقة الإلكترونية اعترفت بها غالبية القوانين وأنشأت لها هيئة تكون تبعيتها للدولة، ومن هنا تعمل على مراقبة وتنظيم أي شخص أو جهاز عام أو خاص يتكفل بتحديد التوقيعات الإلكترونية المتقدمة مع المعايير الدولية والمعترف بها في تقديم خدمات المصادقة الإلكترونية.⁽⁷⁾

(3) الإجراءات التشريعية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

إضافة إلى الإجراءات الإدارية والتقنية المتطلبة لحماية وأمن الإدارة الإلكترونية فلا بد أيضاً من إجراءات وضمانات تشريعية لقيام المسؤولية الجزائية ضد مرتكبي الجرائم التي تمس بالأنظمة المعلوماتية والاتصالات لدى الإدارة الإلكترونية.

وإن كانت تقنيات الحاسوب والإنترنت قد عادت على الإنسان بمنافع متعددة، إلا أنها بالمقابل قد ألحقت به أضراراً أمنية بسبب كثرة استعمالها وفي شتى المجالات. فهي جرائم تقنية لم تكن معروفة، وفي هذا الصدد تقول الخبيرة "روي جوتسون" بالمركز الوطني الأمريكي للمعلومات: "لقد أصبحت الجريمة أكثر قوة بفضل التقنية الحديثة".⁽¹⁾

وما دامت هذه الجرائم تهدد سرية البيانات الإلكترونية، فهي دون شكل ستلحق ضرراً بالسمعة التجارية وجميع التصرفات القانونية الأخرى، لهذا يجب تأمين الدليل الإلكتروني من الجرائم.

وبناءً عليه صدرت قرارات وتوصيات بشأن هذه الجرائم، منها القرار الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة الثامن عام 1990، يهدف لمنع الجرائم المعلوماتية وإلى الاستجابة الدولية لمكافحتها، وكذلك توصيات المؤتمر الخامس عشر للجمعية الدولية لقانون العقوبات الأوروبي عام 1994 المنعقد في البرازيل بشأن جرائم الكمبيوتر،⁽²⁾ إلى جانب ذلك أيضاً صدور اتفاقية بودابست عام 2001 الخاصة

(6) نفس المرجع، ص144، راجع أيضاً د. منصوري الزين وأ. سفيان قماري، المرجع السابق، ص

(7) د. خالد مصطفى فهمي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني في ضوء التشريعات العربية والاتفاقيات الدولية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص.ص122، 123.

(1) أمال قارة، الحماية الجزائية للمعلومات في التشريع الجزائري، ط1، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2006، ص.ص06، 07.

(2) د. عبد الفتاح، شرح جرائم الكمبيوتر والإنترنت، (دون تاريخ ودار النشر)، ص235 وما بعدها.

بجرائم المعلوماتية،⁽³⁾ ولقد تبين أن الجرائم الواقعة على البيانات والمعلومات الإلكترونية متعددة منها التزوير والإتلاف ومنها ما هو ماس بسريتها، والغش في المعلومات... الخ وهي جرائم قامت غالبية التشريعات بتجريمها.⁽⁴⁾

وما يمكن استنتاجه بصورة عامة أنه رغم هذا التقدم التكنولوجي الكبير في مجال المعلومات والاتصالات والاعتداءات الإجرامية الواقعة عليه، إلا أن المشرعين بصورة عامة لم يحققوا استجابة ناجعة أمام هذه الاعتداءات، بل تركوا المجال للنصوص الجنائية التقليدية أن تكون قابلة للتطبيق على بعض النوع من هذه الجرائم.⁽⁵⁾

(3) منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، التبادل الإلكتروني للبيانات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص.ص 72، 73.

(4) أشرف توفيق الدين، الحماية الجنائية للمسند الإلكتروني، (دراسة مقارنة)، ص 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 05.

(5) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 159.

المطلب الثالث

معوقات (التحديات) تطبيق الإدارة الإلكترونية

رغم الجهود المسخرة من طرف غالبية الدول لتحقيق نجاح مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية، إلا أن تنفيذه مازال يواجه العديد من المعوقات التي تتطلب من المعنيين دراستها ومحاولة القضاء عليها، وهي تحديات متنوعة خاصة لدى الدول التي مازالت في طور إنجازه وتفعيله، وأهم هذه المعوقات:

أولاً: المعوقات الإدارية

تتمثل هذه المعوقات الإدارية في كون بعض الدول النامية مازالت في إطار تجسيدها لمشروع الإدارة الإلكترونية، تنتهج أساليب إدارية كلاسيكية لا تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، كاعتمادها على الهياكل الهرمية التقليدية التي تحول دون تطبيق التقنيات الرقمية⁽¹⁾ لأن عملية تبني كذا مشاريع ضخمة تتطلب تغييراً على كافة الأصعدة الإدارية وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مع وضع تخصصات جديدة والتي يحتاج إليها هذا التغيير دون الإضرار بمصالح العاملين⁽²⁾. وكذلك العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على إستراتيجيات محكمة تساعد على مواجهة الصعوبات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة، رغم أن التخطيط، كما قال عنه "جيمس روبنسون" و"دانا روبنسون": "إلا أنه يجب أن يتم التغيير من خلال رؤية واضحة ومفهومة من خلال منهج متكامل يبدأ بالتخطيط حتى يصل إلى التطبيق".

ونظراً لعدم وجود خطة معلوماتية تمكن من نشر ثقافة معلوماتية يستفيد منها جميع المستويات، ما جعل التخطيط داخل الإدارات الإلكترونية يواجه معوقات مختلفة منها ندرة البيانات الإحصائية والبيروقراطية الإدارية إضافة إلى ندرة في الكفاءات البشرية المتخصصة في المجال التقني⁽³⁾. إضافة إلى ذلك أن من بين المعوقات الإدارية التغيرات التكنولوجية المذهلة وخاصة التطور التقني السريع في الحاسب الآلي ما تسبب في نقص في تمويل وتدريب الإداريين لاستيعاب التطور وكذلك عدم توفير الوقت اللازم لهذا التأهيل⁽⁴⁾، كما يقف أيضاً، غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض المسؤولين الإداريين، عائقاً في تطبيقها بشكل فعال لهذا يتطلب توضيح برنامج الإدارة الإلكترونية حتى تتوحد الرؤى لوضع إستراتيجية مناسبة للتطبيق⁽⁵⁾.

ثانياً: المعوقات التقنية:

(1) بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 398.

(2) محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص 89.

(3) بدر محمد السيد القزاز، نفس المرجع، ص 400، راجع أيضاً د. محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 293.

(4) نفس المرجع، ص 402، راجع أيضاً علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص 123، وكذلك سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 49.

(5) سوسن زهير المهدي، نفس المرجع، ص 52.

إن التطور التكنولوجي في تطور سريع جدا يفوق حتى تصوّر العقل البشري، الأمر الذي يجعل الالتحاق بهذا التطور صعبا خاصة من جانب توفير التقنية التي قد يستدعي وجودها وتوافرها في وقت واحد دون تدرج. إن وجود مثل هذه العراقيل التقنية يجعل الإدارة الإلكترونية تعاني من ضعف في البنية الأساسية للاتصالات تتسم بتخلف تقني.⁽¹⁾

وهذه المعوقات التقنية نجدها بوضوح لدى الدول النامية، حيث تمنع إدارتها بصورة فعلية من التحول الشامل إلى البيئة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك صعوبة الربط والتناسق بين الإدارات أو حتى داخل المكتب الواحد بسبب اختلاف المواصفات بالأجهزة المستعملة ومحدودية وعي استخدام الحاسوب والإنترنت داخل المصالح الحكومية، وكذلك نقص إتقان اللغة الإنجليزية التي تعد لغة الموارد الموجودة على الشبكة،⁽²⁾ كل ذلك يسبب ما يعرف بثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.⁽³⁾

كما يمكن القول أيضا أن من المعوقات التقنية لإدارة الحكومة الإلكترونية هو جهل بعض المواطنين لبعض التطبيقات الإلكترونية كبطاقة الائتمان، خاصة للأشخاص القاطنين في المناطق البعيدة وكذلك عرقلة الاتصال بين الجهات الحكومية بسبب نقص نظم المعلومات في الدوائر الحكومية، ونقص في التمويل التقني، كل هذا وذاك سيؤدّ لا محالة نقص الثقة في إنجاز برنامج الإدارة الإلكترونية سواء كان من طرف المواطن أو المؤسسات، ما ينجّر عنه عائقا أمام تنفيذ المشروع.⁽⁴⁾

ثالثا: المعوقات الأمنية.

يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحدّيات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، لأن هذه الأخيرة تستدعي حماية سرّية المعلومات وسلامتها وكذلك ضمان بقائها سواء ما تعلّق بالبيانات الخاصة بالجهاز الإداري أو ما تعلّق بخصوصية المستفيدين وسرّيتهم، أي حماية من كل اختراق وحذف وتدمير، والتهديدات المالية والمواقع المعادية والقرصنة... الخ.⁽⁵⁾

وعليه فإن عنصر الأمن و الثقة في مجال المعلوماتية والاتصالات في الإدارة الإلكترونية من المسائل الجوهرية في نجاحها، حيث يجب على الحكومات أن تهتم بهذه المسائل من عدة جوانب، منها توفير الأدوات المناسبة للحماية التقنية تمكّن المستخدم من التعامل مع الإدارة الرقمية بكل ثقة وأريحية، مع وضع إستراتيجية تمكّن الأفراد من معرفة المخاطر التي يمكن أن يتعرّض لها ووسائل حمايته منها، كما يجب حماية المعلومات والمحافظة عليها بشكل سرّي من خلال حماية قاعدة البيانات من كل اختراق وكذلك

(1) د. محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص 89.

(2) بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص.ص 402 وما بعدها.

(3) محمود حسين الوادي، وبلال محمود الوادي، المرجع السابق، ص 293.

(4) سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص.ص 40، 49.

(5) د. محمد محمود الخالدي، نفس المرجع، ص 90.

حماية أنظمة الحواسيب من جميع المخاطر المحدقة بها، ويكون ذلك بتقنيات حماية متعددة منها جدار الحماية (عازل بين الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت) وكذلك التشفير والتوقيع الإلكتروني... الخ.⁽¹⁾

وأمام جميع هذه المعوقات أو التعديلات، فإن الضرورة تتطلب تضافر الجهود المختلفة لدراساتها ومحاولة إيجاد الحلول لها من خلال الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا النظام الإلكتروني، مع التخطيط لرؤية مستقبلية واعدة بالنجاح.⁽²⁾

(1) بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 404 وما بعدها وكذلك سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 52.

(2) نفس المرجع، ص 411.

الفصل الثاني

تجربة الخواثر نحو الإبرة

الفصل الثاني

تجربة الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية

تعد الجزائر من بين دول العالم التي سعت ومازالت تسعى إلى تسخير تكنولوجيا الاتصال والإعلام في إدارتها العمومية وهيئاتها الحكومية مسايرة للتطور الدولي وخدمة لإصلاح المرافق العمومية قصد رفع مستوى أدائها في تقديم خدمات بطرق إلكترونية وذات جودة وبطرق ميسرة لمواطنيها خاصة وقطاع الأعمال عامة وهذا ما يعرف بـ "الإدارة الإلكترونية" سالفه الذكر، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على وجود إرادة سياسية في بناء مجتمع معلوماتي قائما على تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ونظرا لأهمية الإدارة العمومية ودورها في المجال التنموي وحياة المواطن والتي سخرت لها الحكومة مجهودات معتبرة لتطويرها وعصرنتها لتكون إدارة إلكترونية، كان لابد من تحديد أولا مفهوم الإدارة العمومية (المبحث الأول) هذه الإدارة العمومية التي عانت من مشاكل مختلفة بعد الاستقلال، سببها المستعمر الفرنسي والمشاكل الاقتصادية، ما استدعى إجراء إصلاح إداري حقيقي والذي باء بالفشل (المبحث الثاني)، وعليه لجأت الدولة إلى وضع إستراتيجية لعصرنة إدارتها العمومية (المبحث الثالث)، هذه الإصلاحات التي مهدت للجزائر التوجّه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية (المبحث الرابع) في إطار مشروع "الجزائر إلكترونية 2009-2013) والذي لم يكتمل إلى يومنا هذا.

المبحث الأول

مفهوم الإدارة العمومية

ظهرت الإدارة العمومية منذ القدم ولقد تم وضع لها أسس خاصة بها كعلم قائما بذاته، هذا الأخير الذي أعطيت له أهمية بالغة، نظرا لما تحقّقه الإدارة العمومية من دور فعال في الجانب التنموي في مختلف مجالات الحياة، كما أنها عرفت بتعريفات مختلفة (المطلب الأول)، إضافة إلى ذلك أن الضرورة تستدعي وظائف معينة يجب تحقيقها لنكون أمام إدارة عمومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول

تعريف الإدارة العمومية

تعتبر الإدارة تراثا حضاريا من حضارات البشرية⁽¹⁾ والتي ظهرت منذ القدم رغم أن غالبية الكتاب سواء كانوا غربيين أم عرب لم يشيروا في مؤلفاتهم إلى جهود القدماء في وضع أسس هذا العلم (علم الإدارة العامة)، هذه الأسس التي كانت هي أصل ظهور هذا العلم الذي طُبّق على مدى آلاف السنين، بل كتبوا أن الإدارة العامة لم يعرفها الإنسان إلا في المائة سنة الأخيرة، ويرجع الفضل حسب رأيهم إلى جهود العلماء الحديثين في بلورة عناصر هذا العلم وجعله قائما بذاته.⁽²⁾

إلا أن حقيقة بداية تناول أعمال الحكومة ترجع إلى عصر "مصر الفرعونية" ثم انتقل هذا المفهوم إلى غرب أوروبا بسبب الهجوم الفرنسي على مصر واكتشافهم معرفة اللغة الهيروغليفية، كما أن كلمة (Administration) التي تدل على معنى الإدارة بالعربية، ظهرت لأول مرة في فقه القانون الروماني ثم تحولت إلى مصطلح علمي في اللغة الإنجليزية ثم تحولت إلى مصطلح الخدمة العامة (Public service)، ثم بعد مُضي عشرة قرون من استعمال كلمة الإدارة أصبح يستعمل إدارة الأعمال (Public administration).⁽³⁾

وعموما إن الإدارة العامة التي تمثل أعمال الحكومة أولى لها المختصون في مجالها والأساتذة أهمية بالغة، وبيّنوا دورها الحيوي في التطور الاجتماعي والاقتصادي بالاشتراك مع الأفراد ومنظمتهم الخاصة، خاصة وأن الدولة الحديثة لم يعد دورها ينحصر في نطاق الدولة الحارسة ودور القضاء وبعض

(1) د. فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة

المواطنين"، في مجلة الاقتصاد الجديد، ع15، المجلد2، 2016، ص307.

(2) د. أحمد محمد المصري، مفاهيم الإدارة العامة في الدول الغربية، الإسكندرية، 1996، ص53.

(3) راجع بالتفصيل نفس المرجع، ص14 وما بعدها.

الخدمات الضيقة كالصحة والتعليم، بل أصبح دورها أكثر فعالية خاصة منذ الحرب العالمية الثانية والتي خلّفت ظروفًا اجتماعية واقتصادية متدهورة، هذه الظروف التي أجبرت الدول خاصة دول أوروبا وأمريكا التدخل لإصلاح وتحسين ظروف الحياة وتوفير حياة اجتماعية طبيعية، ومن هنا كان عليها إعادة تنظيم إدارتها الحكومية، قصد الوفاء بالاحتياجات ومتطلبات المواطنين من أجل ترشيد هذا القطاع وقيادته من أجل النّمو.⁽¹⁾

وقبل التعرض إلى التعاريف المختلفة للإدارة العامة، يجدر بنا أولاً تعريف علم الإدارة العامة بالقول بأنه: "ذلك الفرع من العلوم الاجتماعية الذي يعنى بوصف وتفسير تكوين ونشاط المنظمات الإدارية العامة التي تعمل لتحقيق الأهداف العليا للسلطة السياسية"، فهو علم يشمل جميع نواحي الإدارة العامة وكل ما يحيط ويتعلق بها.⁽²⁾

وإذا رجعنا إلى تعريف الإدارة العامة يمكن القول أن العلماء الأمريكيين لعبوا دوراً جباراً من خلال بحوثهم المتعددة حول تعريف الإدارة العامة وهذا ما أكدّه لن الكاتب الأمريكي "جون جلوفر" حيث يقول: "أن شهرة أمريكا لم تعد ترجع إلى كثرة فنونها وتنوع صناعاتها وعلو رفاهيتها، بل ربما لكثرة التعاريف لمفهوم كلمة الإدارة".

ومن بين علماء الإدارة العامة العالم "دوايت والدو" الذي عرّف الإدارة العامة أحسن تعريف إلى أن أصبح يُعرف برجل الإدارة العامة العلمي والعملي⁽³⁾، ولقد عرف الإدارة العامة بتعريفين، الأول عرّف الإدارة العامة على أنها: "الإدارة العامة هي تنظيم وإدارة الناس والموارد لتحقيق أهداف الحكومة"، أما تعريفه الثاني للإدارة العامة على أنها: "الإدارة العامة هي فن وعلم الإدارة كيفما يطبق في شؤون الدولة".⁽⁴⁾

وهناك من عرفها بأنها: "أن الإدارة العامة تنظم الطاقة البشرية والمالية لتحقيق الهدف بشرط أن يكون الهدف مقبولا".

أما "ليونارد هوايت" عرفها بأنها: "الإدارة العامة تتكون من جميع العمليات التي تستهدف السياسة العامة".⁽⁵⁾

كما عرف الإدارة العامة الأستاذ "توفيق شحاتة" مختص في القانون الإدارة بأنها "مجموعة الهيئات والسلطات التي تتولى في العصر الحديث الاضطلاع بمختلف مجالات الدولة في

(1) د. محمد رفعت عبد الوهاب ود. إبراهيم عبد العزيز شينا، أصول الإدارة العامة، (بدون دار نشر)، 1998، ص.ص 05، 26.

(2) نفس المرجع، ص 25.

(3) د. أحمد محمد المصري، المرجع السابق، ص 17.

(4) نفس المرجع، ص 18.

(5) نفس المرجع، ص 21.

حياة الجماعة على أساس أن الأهداف التي حددتها السلطة السياسية والتوجيهات التي وضعتها القيادة العسكرية، تعمل جميعا في نطاق السياسة العامة للدولة، وطبقا للوسائل التي ينص عليها صراحة في بيان الحكومة".⁽¹⁾

وعرفها أيضا "هنري فايول" بأنها: "هي عملية التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة على تنفيذ الأعمال"، أما "برنار تسستر" يعتبرها في كتابه "وظائف المدير" بأنها: "ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية وظيفته".⁽²⁾

كما نجد أن "ويكس" يعرف الإدارة العامة أو العمومية بأنها: "الغاية والهدف العملي للحكومة موضوعه إنشاء المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والاتفاق مع رغبات الأفراد وحاجاتهم، فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها". بينما يرى "لجيليني" بأنها: "تنفيذ السياسة العامة للدولة عن طريق الإدارات العمومية".⁽³⁾

ويتضح من خلال التعاريف سالفة الذكر أنها تتفق جميعها على عمل الدولة وأجهزتها الحكومية، وعليه فهي ذات أهمية في حياة الإنسان ومتوقف عليها نجاح أو فشل أي هيئة حكومية عامة كانت أم خاصة.

المطلب الثاني

وظائف الإدارة العمومية

يتفق معظم علماء الإدارة على أن الإدارة العامة أو العمومية حتى يمكنها تحقيق هدفها المنشود يجب على مسؤوليتها القيام بالوظائف التالية:

أولا: التخطيط

عرفت عملية التخطيط من طرف العديد من المختصين، ومن بين هذه التعاريف تعريف "كونتز" (Harold Koontz) حيث عرفه بأنه: "التقرير المقدم لما يجب عمله وكيف يمكن عمله؟ ومتى يمكن عمله؟ ومن الذي سيقوم بالعمل؟ وهو يغطي الفجوة بين ما نحن فيه وما نرغب في الوصول إليه"، كما عرفه أيضا "بيرجيرون" (Bergeron) بأنه: "تلك العملية التي تسمح بتحديد الأهداف المرجوة والوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف"، كما عرف التخطيط أيضا بأنه: "العملية التي من خلالها يتم تحديد أهداف المنظمة والموارد الضرورية والأفعال المؤدية لتحقيقها". ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن عملية التخطيط تتمحور

(1) د. أحمد محمد المصري، المرجع السابق، ص22.

(2) د. فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص307.

(3) نفس المرجع، ص307.

في تحديد الوسائل والأهداف وكذلك الإمكانيات ثم توزيعها على الإدارات والموظفين ثم متابعة العمل لتحقيق ما تم تخطيطه.⁽¹⁾

ثانيا: التنظيم

قبل أي نشاط للإدارة العمومية، يجب أن يسبقه وجود هيكل تنظيمي، كونه الوسيلة المساعدة على تحقيق الأهداف، سواء ما تعلق بإحداث الوظائف العامة وتنوعها وتصنيفها إلى مهام محددة وتحديد المسؤوليات لكل وحدة إدارية... الخ، حيث أن جميع هذه المتطلبات تمثل ذلك التنظيم الأولي لعمل الإدارة العمومية، ولقد عرف التنظيم على أنه: "عملية إدارية تهتم بتحديد المهام والمسؤوليات وتوزيع الصلاحيات على الأفراد وتخصيص الموارد وكذا التنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل إنجاز الأعمال بشكل فعال".⁽²⁾

ثالثا: التوجيه

التوجيه هو: "التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل على تحقيق عرض مشترك وبين الانسجام بين أفرادها".

والتوجيه في الإدارة العمومية نجده مرتبطا بتنفيذ عملها ويتحقق إما بإصدار التعليمات والتوجيهات للعاملين، واختبار المرؤوسين وأساليب القيادة الفعالية وكذلك تحفيز المواطنين على العمل بأساليب ترفع من روحهم المعنوية... الخ، كل ذلك يجب أن يكون في الاتجاه الذي يساعد على تحقيق الأهداف المسطرة.⁽³⁾

رابعا: التنسيق والاتصال

التنسيق الإداري ترتيب ضروري لا بدّ منه فيما بين الأفراد نظرا لاختلافهم في فهمهم للقرارات واللوائح المنظمة للعمل وكذلك الأهداف المحددة لتحقيقها، فهو إذن ترتيبا منظما لجهود الجماعة وتوحيدها في التصرف والتنفيذ داخل الإدارة العامة، بينما الاتصال هو تبادل المعلومات بين المدير ومراكز الأداء وتوحيدها لتنمية العلاقات الإنسانية وترقية الكفاءة الإدارية داخل المنظمة.⁽⁴⁾

(1) د. فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 308.

(2) نفس المرجع، ص 308.

(3) نفس المرجع، ص 308.

(4) نفس المرجع، ص 309.

خامسا: الرقابة

يقصد بالرقابة : "متابعة قياس الأداء المحقق أو نتائج الأعمال، ومقارنة ذلك بالأهداف المخططة مسبقا، ومن ثم تحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا تطلب الأمر ذلك"، كما عرف "هنري فايول" أيضا الرقابة بأنها: "تتطوي على التحقق مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها".

وبغض النظر عن هذه التعاريف فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور فعال في مراقبة عمليات التنفيذ بشتى أنواعها.⁽¹⁾

المبحث الثاني

الإدارة العمومية (العامة) بالجزائر ومسار إصلاحاتها

كانت الإدارة العمومية قبل الاستقلال بالجزائر إدارة قمعية، وبعد الاستقلال وجدت الحكومة الجزائرية نفسها أمام إدارة محاطة بالعديد من المشاكل، وإن كان البعض منها مازال منتشرا إلى حد يومنا هذا ومن أهمها مشكل البيروقراطية (المطلب الأول)، وما دفع بالدولة إلى إجراء إصلاحات إدارية هامة، إلا أنها باءت بالفشل (المطلب الثاني).

المطلب الأول

الإدارة العمومية بالجزائر

واجهت الحكومة الجزائرية بعد الاستقلال مشاكل إدارية معتبرة، إلا أنها حاولت مواجهتها من خلال إصلاحات، إلا أن هذه الأخيرة لم تجدي نفعا في تحقيق الهدف وهذا على النحو التالي:

أولا: الإدارة العمومية بعد الاستقلال

تجدر الإشارة قبل كل شيء أن المستعمر الفرنسي أثناء استعمار الجزائر، اتخذ من الإدارة الجزائرية أداة قمع وطمس للشخصية الجزائرية، وسخر لها جزائريين يدافعون عن فرنسا ويؤمنون بوجودها في الجزائر، ولهذا السبب كانت الإدارة العامة ينظر إليها بداية الاستقلال كإدارة قمعية نظرا للسلوكات التي بقيت تمارس من طرف الكثير من الإداريين.

ولقد ظهرت أول إدارة عامة في الجزائر سنة 1956 أي بعد انعقاد مؤتمر الصومام وتم تجسيدها فعليا مع الإعلان عن إنشاء الحكومة المؤقتة سنة 1958.⁽²⁾

(1) فرطاس فتحية، المرجع السابق، ص309.

(2) بوسهوه وسام، الإدارة العامة في الإسلام، دراسة مقارنة الجزائر-ماليزيا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة البليدة -2، 2016، ص.ص 25، 26.

وبعد استقلال الجزائر سنة 1962 ، انتهجت الدولة الجزائرية مباشرة المنهج الاشتراكي والسياسة المركزية، إلا أنها على المستوى الإداري وجدت نفسها أمام مشاكل متعددة ورثتها عن الاستعمار الفرنسي،⁽¹⁾ ومن أهم هذه المشاكل قلة الإطارات القادرة على تسيير البلاد وندرة العاملين في مختلف الوظائف الإدارية والفنية، بسبب أولوية المستعمر الفرنسي للمعمرين في التوظيف بدلا من الجزائريين، ونتيجة لهذه السياسة العنصرية وجد الجزائريون صعوبة في الالتحاق بالجهاز الإداري.

وأمام ندرة الموظفين في الجهاز الإداري، ألزمت الحكومة الجزائرية بفتح باب التوظيف للجميع ما سمح لبعض الذين كانوا يتواجدون من قبل في الجهاز الإداري باستغلال الفرص لتقلد المناصب الحساسة في الدولة،⁽²⁾ إضافة إلى ذلك الفراغ التشريعي الذي جعل الدولة تعتمد على القانون الفرنسي، إلا ما يتنافى مع مبادئ ثورة التحرير،⁽³⁾ كما أن دستور 1963 لم يتم تطبيقه آنذاك بسبب أوضاع حالت دون تنفيذه، بل تم تطبيق مكانه بيان 19 جوان 1965، مع تطبيق الدولة النموذج الروسي المسمى بـ "دوبارنيز" الذي ينتهج فيه مخططات طويلة المدى مركزا على المشاريع المصنعة خدمة للمصلحة العامة.⁽⁴⁾

وبعد استرجاع الدولة الجزائرية عام 1971 ثرواتها الوطنية منها المناجم والبنوك والمحروقات، كما لجأت إلى المديونية الخارجية وتأمين مصادر التمويل للمسار التنموي، إلا أن في عام 1986 تضاعفت مديونية الجزائر بسبب الأزمة الاقتصادية العالمية وانخفاض أسعار البترول، ما دفع بالدولة إلى انتهاج سياسة التقشف وتسريح العمال،⁽⁵⁾ وكذلك أحداث 05 أكتوبر 1988، واتهام حزب الجبهة الإسلامية للإنقاذ أعوان الإدارة بالتزوير، والذي تم حله بعد فوزه في الانتخابات التي جرت سنة 1990، ثم مرحلة العشرية السوداء التي أحرقت فيها المؤسسات الإدارية وفقدت هذه الأخيرة العديد من موظفيها.⁽⁶⁾

وأمام هذه الأزمة الاقتصادية ظهرت إصلاحات تجلت بوادرها عام 1994، وذلك من أجل دعم استقرار الاقتصاد الوطني في جميع الميادين، ورغم ذلك ظلت البلاد تعيش انخفاضا في مستوى المعيشة، والتخلف المعرفي وتسريح عدد هائل من المهارات التقنية والمؤهلين... الخ، ما انعكس سلبا على الحياة الاجتماعية.⁽⁷⁾

ثانيا: المشاكل التي واجهت الإدارة العمومية الجزائرية

(1) د. فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 309.

(2) نقلا عن المواقع: <https://9alam.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/10/18 الساعة 15:21.

(3) د. فرطاس فتيحة، نفس المرجع، ص 310.

(4) الموقع، <https://9alam.com>، نفس المرجع.

(5) د. فرطاس فتيحة، نفس المرجع، ص 310.

(6) نفس المرجع، <https://9alam.com>.

(7) د. فرطاس فتيحة، نفس المرجع، ص 310.

واجهت الإدارة الجزائرية عدة مشاكل خاصة في ثمانينات القرن الماضي ويُعد مشكل البيروقراطية من أهم هذه المشاكل المنتشرة داخل الجهاز الإداري والذي مازال منتشرا إلى حد يومنا هذا.⁽¹⁾

ومفهوم البيروقراطية يُعد من أقدم المفاهيم الإنسانية، وهو مفهوم يتضمن معاني متعددة تبعا لهدف استخدامه، إلا أن استعمال مفهومها أصبح يستعمل استعمالا سيئا ويعني به ذلك أنه: "مجموع التعقيدات الإدارية وما تتسم به إجراءات الإدارة من جموع يؤدي إلى عرقلة التوصل إلى الحل ومن ثم إلى عدم تحقيق الهدف".⁽²⁾

وإن كان المفهوم الحقيقي للبيروقراطية هي سلطة المكتب أي كلمة (Bureau) بمعنى المكتب وكلمة (Cracy) بمعنى الحكم ولقد عرفها "ماكس فيبر" (Max Weber) أنها: "أسلوب ممارسة العمل الإداري من خلال التنظيم المكتبي الذي يتسم بتقسيم الأعمال وتوزيعها في شكل واجبات رسمية محددة على الوظائف، حيث يتم تنظيم العلاقات بأسلوب هرمي لتخفيف أكثر قدرة من الكفاية الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم".⁽³⁾ ومن بين مظاهر البيروقراطية بمفهومها السلبي في الإدارة العامة الجزائرية ما يلي:

- زيادة التضخم التنظيمي في الاختصاصات مما أدى إلى غياب التنسيق.
- التمسك بالنظام المركزي وعدم السماح للغير في تسيير الأمور، ما ينجم عنه صعوبة في تلبية احتياجات المواطنين.
- انتشار الفساد الإداري بسبب غياب الرقابة، السبب الذي أدى إلى انتشار ظاهرة الرشوة والوساطة واختلاس المال... الخ.
- استغلال النفوذ لتحقيق المصالح الشخصية، ما ترتب عنه أولوية المصلحة الخاصة عن العامة.⁽⁴⁾
- التهرب من المسؤولية وعدم الشعور بها لدى غالبية المسيرين الإداريين.
- الولاء للرئيس وليس للوظيفة.
- هجرة الكفاءات من القطاع العام إلى القطاع الخاص أو إلى خارج الوطن بحثا عن الاستثمار المادي و المعنوي.
- الروتين الإداري والبطء في التكفل بشؤون المواطنين، ما أفقد المواطن ثقته بالإدارة.
- انتشار ظاهرة التسبب واللامبالاة، وهي ظاهرة متجذرة داخل الإدارة العامة الجزائرية، كالأخطاء المرتكبة في الوثائق الإدارية وفقدان الملفات... الخ، وقد يرجع ذلك إلى إرهاب الإداريين بالدراسات

(1) بو سهوة وسام، المرجع السابق، ص 27.

(2) نفس المرجع.

(3) د. فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 311.

(4) نفس المرجع، ص 312.

والاستشارات الفنية والمراقبة...الخ.⁽¹⁾

- تفشي بعض الممارسات الخاطئة بين الموظفين خاصة بقضايا التعيين والترقية وإناطة المسؤوليات الإدارية، إضافة إلى النظرة الغير موضوعية لعلاقات العمل.
- تعدد التشريعات واللوائح المتعارضة في أحكامها أدى إلى وجود صعوبة في تطبيقها.⁽²⁾

المطلب الثاني

مسار إصلاح الإدارة العمومية الجزائرية

أمام المشاكل سالفة الذكر، أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للقضاء عليها والمقصود بالإصلاح الإداري هو: "الجهود المنظمة وبشكل مقصود لإحداث تغييرات جوهرية في بنية الديمقراطية العامة وإجراءاتها وفي اتجاهات وسلوك الإداريين العاملين بها من أجل زيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق أهداف التنمية الوطنية".⁽³⁾

وقصد الإصلاح الإداري في الجزائر عملت الدولة على وضع هيئات متخصصة لهذا الإصلاح ومن أهمها:

- المديرية العامة للتنظيم والإصلاح الإداري لوزارة الداخلية عام 1966.
- المديرية العامة للتنظيم والإصلاح الإداري والعلاقات العامة، أنشأت عام 1968.
- المديرية العامة للتكوين والتعاون والإصلاح الإداري قصد إعادة تنظيم إدارة وزارة الداخلية وكان ذلك عام 1976.
- كتابة الدولة المكلفة بالوظيف العمومي والإصلاح الإداري لدى الوزير الأول وكان ذلك عام 1982.
- لجنة وطنية للإصلاح الإداري لدى كتابة الدولة للوظيف العمومي عام 1983.
- محافظة الإصلاح والتجديد الإداري مكان كتابة الدولة للوظيف العمومي عام 1984.
- صدور مرسوم رقم 88-131 عام 1988، يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- تعيين وزير منتدب لدى وزير الداخلية مكلف بالجماعات المحلية والإصلاح الإداري عام 1994.
- وزير منتدب لدى رئيس الحكومة مكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي عام 1996.
- طرح مشروع القانون الأساسي للوظيف العمومي عام 1999.
- إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372 المؤرخ في 2000/11/22

(1) بوسهوة وسام، المرجع السابق، ص29.

(2) الموقع السابق: <https://9alam.com>

(3) بوسهوة وسام، نفس المرجع، ص30.

وكان ذلك عام 2000.

- إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري على كل المستويات والقطاعات عام 2003.
 - إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته عام 2006.⁽¹⁾
- إلا أن هذه الإصلاحات باءت بالفشل ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها:
- الاضطرابات السياسية وتدهور الوضع الأمني الذي كان في فترة الثمانينات ما أثر سلبا على عمل الإدارة العمومية، خاصة وأن الدولة اعتبرت تحسين الوضع الأمني من أولوياتها.
 - اعتماد الدولة على طاقة البترول والذي عرف تدهورا في سعره، ما زاد من حدة الأزمة الاقتصادية والمالية وزيادة المديونية الخارجية، ما دفع بالحكومة إلى الإسراع في تطبيق إجراءات مستعجلة، منها خفض ميزانية الإدارات العمومية وإعلان إفلاس عدة مؤسسات اقتصادية، الأمر الذي كان دافعا إلى الاهتمام بالدرجة الأساسية بالمشكل الاقتصادي الذي كانت له آثار مباشرة على الحياة الاجتماعية للمواطن بعيدا عن الإصلاح الإداري في إطار البرنامج التنموي.
 - ضعف الإطار القانوني، أي عدم وجود قوانين تتماشى والتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، الأمر الذي أثر سلبا على تحديث الأساليب الإدارية.
 - ضعف القيم المهنية والأخلاقية لدى الموظفين وغياب الثقافة الإدارية الأصلية.
 - غياب المقاييس العلمية في تعيين المسؤولين والإداريين، وكذلك ضعف الهيئات المكلفة بالإصلاح.⁽²⁾

المبحث الثالث

إستراتيجية عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر

نظرا لفشل الدولة الجزائرية في مسار إصلاحها للإدارة العمومية، قصد القضاء على المشاكل التي تركها المستعمر الفرنسي، لجأت الدولة مرة ثانية إلى وضع إستراتيجية محكمة لعصرنة إدارتها العمومية، ولقد كان ذلك بناء على مبادئ وخطط تنظيمية، تهدف من ورائها إلى تحسين الخدمة العمومية، ومن أهم هذه المبادئ مبدأ تكييف المرفق العام (المطلب الأول)، ومبدأ الحكم الراشد (المطلب الثاني)، ومخطط تمكين علاقة الإدارة بالمواطن (المطلب الثالث)، وكذلك مخطط إعادة تنظيم الجماعات المحلية (المطلب الرابع)، ومخطط تأهيل الموارد البشرية (المطلب الخامس).

(1) راجع بالتفصيل د. فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص.ص 310، 311.

(2) نفس المرجع، ص 312.

المطلب الأول

مبدأ تكيف المرفق العام

قبل العرض بشيء من التفصيل لمبدأ تكيف المرفق العام وقابليته للتغيير مع التطورات الحاصلة، يجب علينا أولاً تعريفه.

والمقصود بمبدأ تكيف المرفق العام هو: "تأقلم نظام تقديم الخدمة العمومية في كل مرة، مع تطور الحاجات العامة ومتطلبات المصلحة العامة، وهو ما يتحتم معه إزالة كافة العراقيل القانونية أو التنظيمية التي تحول دون تحقيق هذا التأقلم".⁽¹⁾

وهذا المبدأ له علاقة وطيدة بمفهوم تحسين الخدمة العمومية من حيث طرق وإجراءات تكفل الهيئات الحكومية بهذه الخدمات تماشياً مع الحداثة والتطور التي ترمي إلى تحقيق الجودة في نوعية الخدمات المقدمة، بمعنى آخر تأقلم المرافق العامة الحكومية بصورة مستمرة وفعالة، مع تطور الحاجات العامة المرتفعين، بما يُسهم في تقدم نوعية الخدمة مواكبة مع العولمة التنافسية.

ويتحقق مبدأ التكيف في المرافق العامة إلا بناء على تحديد مسؤوليات هذه الأخيرة في تلبية الطلب الاجتماعي بصورة تدريجية وكذلك بإزالة الغموض المحاط في المرافق العامة حول تقديم خدماتها، بما يضمن مستقبلاً تقديم خدمات بصورة مستمرة وذات جودة، مع ضمان تطبيق الآليات الحديثة لرفع مستوى أداء الإدارة العامة.⁽²⁾

ولمبدأ تكيف المرفق العام أبعاد مختلفة منها ما هو سياسي والمتمثل في الربط بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين أي بين المرفق والمرتفعين والمنتخبين، ما يترتب عنه وجود مرافق عامة ملتزمة بالتكيف مع التطورات الاجتماعية وهذا بتوفيرها للخدمة ذات نوعية بصورة متساوية للجمهور .

ومن بين هذه الأبعاد أيضاً البعد الاقتصادي الذي يهدف إلى تسخير الطرق التقنية الحديثة في أداء العمل الإداري بما يضمن الانتفاع من خدمات المرفق العام من طرف الجميع وهذا ما أكد عليه وزير الداخلية والجماعات المحلية الجزائري بقوله: "أن الهدف المتوخى من عصرنه ورقمنة الإدارة هو الوصول إلى الإدارة الإلكترونية". وتحمل كذلك أبعاداً اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقاً لاقتناء الورق، توظف اليوم في جوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية".⁽¹⁾

(1) عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في إدارة البلدية في التشريع الجزائري -بلدية تبسة نموذجاً-، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية -قسم الحقوق-، جامعة العربي تبسي، 2016، ص19.

(2) نفس المرجع، ص.ص 19، 20.

(1) عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص21.

إضافة إلى البعدين سابق الذكر هناك أيضا البعد الاجتماعي المتوقف على تلبية الحاجات العامة للمواطنين المتطورة باستمرار، ما يستدعي على المرافق العامة التكيف مع هذه المتغيرات لتحقيق هذا البعد.⁽²⁾

المطلب الثاني

مبدأ الحكم الراشد

كان مصطلح الحكم الراشد مستعملا في البداية للدلالة على قيادة السفن وهذا في العصرين اليوناني واللاتيني، بينما آخرون أرجعوا تاريخه إلى بدايات الدولة الإسلامية في زمن خلافة الفاروق (عمر بن الخطاب - رضي الله عنه)، ذلك الزمن الذي شهد تطورا كبيرا، بينما دراسات أخرى ترجع تاريخ ظهور فكرة الحكم الراشد إلا مع بدايات العقد الأخير من القرن الماضي، في إطار التغيرات الاقتصادية الخاصة ببعض الدول وهذا بعد المديونية الدولية لسنة 1982، فهي تغيرات فرضتها منظمات الفكر الليبرالي وكذلك البنك الدولي.

وللإشارة أن مصطلح الحكم الراشد له تسميات متعددة منها "الحكامة" ومنها "الحكمانية" ومنها "الحوكمة".⁽³⁾

وتعد فكرة الحكم الراشد من أهم العوامل التي دفعت إلى عصنة الإدارة العمومية وخدماتها لإمكانية تجسيد مبادئه.

ورغم صعوبة تعريف الحكم الراشد من الجانب النظري، نظرا لارتباطه بعدة مجالات، إلا أنه من الناحية المؤسساتية فإن هذا المفهوم استخدم من طرف المؤسسات الدولية لتحديد معايير حسن سير الإدارة العمومية في الدول النامية وإدخال إصلاحات لنجاح برامجها الاقتصادية.

ومن المؤسسات الدولية التي عرفت الحكم الراشد البنك العالمي في تقريره الصادر عام 1992 تحت عنوان "الحكومة والتنمية" على أنه: "الطريقة التي تمارس بها السلطة في تسيير الموارد الاقتصادية والاجتماعية والوطنية الموجهة للتنمية"، أما هيئة الأمم المتحدة للتنمية (PNUD) فقد عرفت أنه: "تطبيق تسيير فعال للأنظمة الاقتصادية السياسية والإدارية بحيث يكون هذا الحكم قائما على المشاركة، الثقافة والمسؤولية وكذا تفعيل احترام الشرعية ومشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم".⁽¹⁾

(2) نفس المرجع، ص 22.

(3) نفس المرجع، ص 23.

(1) رجال عبد الرزاق، عصنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة حالة ولاية المسيلة، مذكرة للحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة وموارد بشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية،

أما المعهد الدولي للعلوم الإدارية للحكم الراشد فقد عرفه على أنه: "العملية التي بواسطتها يمارس أعضاء المجتمع السلطة والحكم وقدرة التأثير السياسي ومن القرارات التي تهم الحياة العامة الاقتصادية والتنموية الاجتماعية".⁽²⁾

ولقد نص المشرع الجزائري على الحكم الراشد في القانون رقم 06-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ولقد عرف هذا القانون الحكم الراشد في مادته 02 على أنه: "هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية".

وفكرة الحكم الراشد كمنظومة متكاملة وحتى تكون قادرة على تحسين نوعية الخدمات العمومية المختلفة، يجب إدخال تغييرات في الفكر الإداري تهدف إلى التطوير والتنمية، ويكون ذلك بالتركيز على عدة آليات للحكم الراشد ومن أهمها:

- الشفافية في تسير المرفق العام، لإمكانية حصول المواطن على حقوقه من خلال التزام المؤسسات العمومية بإتباع إجراءات متعددة.⁽³⁾
- المساءلة من خلال جلسات لاستماع المسؤولين ولجان الفحص والتفتيش وكذلك أجهزة الإعلام، يهدف للقضاء على الفساد والرشوة والتلاعب بالمال العام.
- الرقابة المالية من طرف هيئات مثل مجلس المحاسبة والبرلمان... الخ.
- التقييم أي تقييم الإنجازات المختلفة التي تم تحقيقها.
- المشاركة، أي مشاركة المواطنين في تسير الشؤون العمومية بمعنى "الديمقراطية التشاركية" ويكون هذا ضمن جمعيات منظمة.
- الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات بأقل التكاليف وبجهد ضئيل وذات جودة ونوعية، ولن يكون هذا إلا بعصرنة الإدارة العمومية وجعلها تتماشى والتطورات التكنولوجية.⁽⁴⁾

المطلب الثالث

مخطط تمثين علاقة الإدارة بالمواطن

يعد المواطن المحور الأساسي الذي تهدف من خلاله السلطات العمومية إلى عصرنة الخدمة العمومية، قصد استعادة ثقة الإدارة، وهذا عن طريق الرقي بالخدمة. ولقد تجلّى هذا الاهتمام من الجانب التشريعي والبرامج الحكومية وكذلك الهيئات الحكومية التي تم استحداثها لهذا الغرض وهذا كما يلي:

أولاً: على المستوى التشريعي.

جامعة الجلفة، 2016، ص.ص. 18، 19.

(2) حمداني عبد الرزاق، المرجع السابق، ص. 24.

(3) راجع بالتفصيل هذه الإجراءات في مرجع رجال عبد الرزاق، نفس المرجع، ص. 20.

(4) نفس المرجع، ص.ص. 21، 22.

يتضح هذا من خلال المرسوم الرئاسي رقم 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن والذي تضمن 42 مادة كلها تنص على الإجراءات المتطلبة لتجسيد حسن علاقة الإدارة بالمواطن، ومن بين هذه الإجراءات مجال إعلام المواطنين بكل التدابير الإدارية وتمكينهم من الاطلاع عليها، وكذلك حسن استقبال المواطنين وتحسين سير الخدمة...الخ.

كما تم أيضا صدور القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية الذي أعطى للمواطنين حق المشاركة في تسيير البلدية من خلال الإدلاء بأرائهم.⁽¹⁾

ثانيا: على مستوى البرامج الحكومية

وفي إطار تحقيق إستراتيجية تحسين علاقة الإدارة بالمواطنين وضعت الحكومة عدة برامج منها برنامج عمل الحكومة سنة 2007 الذي صادق عليه المجلس الشعبي الوطني، الذي يدعو إلى تعزيز دولة القانون التي يجد فيها المواطن أمنه واستقراره فيما بينه وبين الإدارة، من ناحية تبسيط هذه الأخيرة في إجراءات نشاطها.

كما وضعت الحكومة برامج سنة 2014 ترمي إلى ترقية الخدمة العمومية لاستعادة ثقة المواطن بالإدارة، وكذلك التعليم رقم 298 الصادرة بتاريخ 2013/09/22 من طرف الوزير الأول، والتي تهدف إلى استجابة الإدارة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم وأيضا التعليم رقم 321 المؤرخ في 2013/10/20 الصادرة من طرف الوزير الأول الخاصة بأهداف الإصلاح وشروط تحقيقها، بالإضافة إلى المنشور رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 الصادر عن الوزارة الداخلية خاص بإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية وتحسين ظروف استقبال المواطنين والسهر على التكفل بانشغالاتهم،⁽²⁾ والتعليم الوزاري رقم 1435 المؤرخ في 2014/02/13 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل التجاري الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

رابعا: على مستوى الهيئات الحكومية

ويهدف إلى عصنة الإدارة العمومية من خلال وضع مخططات لإصلاح الخدمة العمومية بدءا بتحسين استرجاع ثقة المواطن بالإدارة، إذ عملت السلطات الحكومية على إنشاء عدة هيئات مهمتها إنجاح هذا المخطط، ومن هذه الهيئات لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 2000/11/22، ومن أهم مهامها التكفل بدراسة وسير الإدارات المركزية للدولة والمراقبة والتنسيق فيما بينها وكذلك سير مهام الإدارة المحلية، وهي لجنة نصبت من طرف رئيس الجمهورية، كما أنشأت وزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، وهذا بموجب المرسوم الرئاسي رقم 13/312 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، ومن أهم أعمالها الشروع في تقليص عدد الوثائق واستقبال

(1) رجال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص.ص 28، 29.

(2) راجع نفس المرجع، ص 29 وما بعدها.

الشكاوى... الخ، كما تم إنشاء أيضا المرصد الوطني للمرفق العام والذي تم تجسيده في عام 2016 تحت إشراف وزير الداخلية والجماعات المحلية، ويُعدّ هيئة استشارية، ومن أهم أعماله اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية بغرض ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام وكذا اقتراح التدابير الرامية إلى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة إلى غير ذلك من الأعمال والتدابير.⁽¹⁾

ويمكن القول أن هذه الجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية قصد عصنة الإدارة العمومية لخدمة المواطن، بينت لنا أن الجزائر كغيرها من دول العالم سعت ومازالت تسعى نحو توزيع الصلاحيات بين السلطة المركزية والسلطة المحلية حتى تتمكن من تقريب المواطن أكثر فأكثر من الإدارة، وهذا ما نصّت عليه المادة 02 من القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية والتي نصت: "البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية".

ولقد كان لمبدأ اللامركزية أثر فعال على ترقية الديمقراطية التشاركية وكذلك تجسدي الإدارة المحلية وتحسين أنماط التسيير المحلي.⁽²⁾

المطلب الرابع

مخطط إعادة تنظيم الجماعات المحلية

قصد تجسيد الإستراتيجية الحكومية الرامية إلى عصنة الإدارة العمومية وتحسين الخدمات العمومية الإدارية، كان لابد من إعادة النظر في التنظيم الإداري على المستوى المحلي، عن طريق وضع خارطة طريق للتقسيم الإداري، وكان ذلك من خلال إنشاء الولايات المنتجة بالجنوب تتكفل بالتنمية المحلية استجابة لطموحات المواطنين، وهي وحدات منتدبة تعلن عنها قبل نهاية عام 2017 تكون بالهضاب العليا وبالمناطق الشمالية، وهذا ما سينتج عنه تحويل عملية إصدار جميع وثائق الهوية من الدائرة إلى البلدية دعما لمبدأ اللامركزية.⁽³⁾

إضافة إلى ذلك وقصد تعزيز دور الجماعات المحلية، عملت الدولة على مراجعة قانوني البلدية والولاية وهذا لتتمين مبدأ اللامركزية في مجال التنمية والديمقراطية في الجزائر، وكذلك تزويد هذه الجماعات بجميع الوسائل المالية لتحقيق أهدافها المسطرة.⁽¹⁾

(1) رجال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 31 وما بعدها.

(2) لمزيد من التفصيل راجع نفس المرجع، ص 33 وما بعدها.

(3) نفس المرجع، ص 51، 52.

(1) فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 314.

كما عملت الحكومة في إطار البرنامج الخماسي 2010-2014 على إنجاز 1200 ملحقة إدارية عبر 776 بلدية ممونة من طرف الصندوق المشترك للجماعات المحلية،⁽²⁾ إضافة إلى ذلك تمكنت الإدارة المحلية عام 2008 في إطار التجديد الريفي لسنة 2013، من الاستفادة من تقنية الإنترنت على مستوى البلديات لتتمكن من الاتصال بالوزارة المنتدبة المكلفة بالتنمية الريفية تمهيدا لمشروع الإدارة الإلكترونية.⁽³⁾

المطلب الخامس

مخطط تأهيل الموارد البشرية

في إطار تجسيد وإنجاح برنامج عصرنة الإدارة العمومية، سعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية المحلية على شن حملة واسعة لتكوين موظفي القطاع لإمكانية مواجهة التحديات التي تواجه الحركة الإصلاحية في الإدارة.

وتحقيقا لهذا الهدف قامت السلطات العمومية بتزويد الجماعات المحلية بنسبة مرتفعة من الإطارات على مستوى الدوائر والبلديات قصد متابعتها لبرنامج التنمية وتمكين الولايات المنتدبة ببرنامج خاص بالتوظيف، وكذلك إنشاء أربعة (04) مراكز تكوين وطنية جديدة لتحسين مستوى موظفي الجماعات المحلية وهذا في كل من ولاية الجلفة وقسنطينة وتلمسان وعنابة، وكذلك وضع برنامج خاص لتكوين الولاة ورؤساء الدوائر والمفتشين العامين والأمناء العامين للدوائر في مجال الاتصال وتسيير الأزمات⁽⁴⁾ من خلال عقد شراكة مع المعهد المختص في التسيير والتخطيط وكذلك المدرسة الوطنية للإدارة وأيضا عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل،⁽⁵⁾ هذه الأخيرة التي كونت سنة 2008، 1541 رئيس بلدية.⁽⁶⁾

(2) رجال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 55.

(3) بوسهوية وسام، المرجع السابق، ص 33.

(4) رجال عبد الرزاق، نفس المرجع، ص 52، 53.

(5) فرطاس فتيحة، نفس المرجع، ص 315.

(6) بوسهوية وسام، نفس المرجع، ص 33.

المبحث الرابع

التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

كانت الإصلاحات التي شهدتها الإدارة العمومية في الجزائر قصد عصرنتها تمهيدا لتبني مشروع "الجزائر الإلكترونية 2009، 2013"، قصد بناء مجتمع معلوماتي بدءا بتجسيد الإدارة الإلكترونية القائمة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا أن تطبيق هذا المشروع كان وفقا لبرنامج (المطلب الأول) من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولقد تجسد مشروع الجزائر الإلكترونية من خلال تطبيقاته في العديد من القطاعات (المطلب الثاني). لكن ورغم بعض إيجابيات المشروع لكنه مازال متأخرا وهذا راجع لعدة معوقات (المطلب الثالث) كانت حائلا دون اكتماله.

المطلب الأول

برنامج الجزائر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية

لقد ظهرت بوادر مشروع إنشاء الإدارة أو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية في بداية القرن الحادي والعشرين، ومن بن هذه الدول إمارة دبي والأردن ومصر⁽¹⁾... الخ، والجزائر تعد من بين هذه الدول التي مهدت لتبني هذا المشروع من خلال إصلاحات مسبقة وعديدة في إطار مسعى عصرنة الإدارة العمومية وصولا إلى الهدف الإستراتيجي وهو بناء مجتمع المعلومات من خلال تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يحمله من إيجابيات متعددة في تقديم الخدمات، أي خدمات ذات جودة وبأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن استجابة لتطلعات المرتفقين، إضافة إلى نشاط إداري مخطط له بطرق فنية وبكل فعالية.

وسعى من الحكومة الجزائرية نحو التوجه لتجسيد مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية -الذي أصبح لا مفر منه- وضعت العديد من البرامج والمخططات لتحقيق ذلك، وهذه البرامج تمثلت في الخطاب الرسمى للمسؤولين الجزائريين وكذلك وضع برنامج يُسمى بـ «مشروع "الجزائر الإلكترونية" (2009-2013)»، فكان من الضرورة وضع متطلبات وآليات لتطبيق هذه الإدارة، وهذا كما يلي:

أولا: برامج الإدارة الإلكترونية في الخطاب الرسمي

ولقد تمثل هذا على النحو التالي:

(1) أمينة بن حماد، الحكومة الإلكترونية -تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة إلكترونية-، ذلك لنيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص29.

1) إن الإرادة السياسية في تبني تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ظهرت من خلال تصريحات المسؤولين السياسيين في الجزائر حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تُعد آليات رقمية يفترضها التطور الحالي ولقد اتضح ذلك من خلال أولاً: الوثيقة الرسمية التي عرضت من طرف المسؤولين الجزائريين في قمة مجتمع المعلومات المنعقدة بسويسرا سنة 2003، هذه الوثيقة التي أظهرت نية الجزائر في تدارك تأخرها في مجال استخدام الإعلام والاتصال ودليل ذلك تسمية وزارة البريد والمواصلات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع تكليفها بمهام جديدة تتماشى وهذا الغرض، خاصة وأن الجزائر ترغب في الولوج إلى عالم الاقتصاد الرقمي الجديد وهذه الأهداف أكدتها الوثيقة كما يلي: "إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطاً أساسياً لكل تقدّم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنى قاعدية في مجال الاتصالات وتواجدها في المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنى قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية".⁽¹⁾

كما تجلّى لنا أيضاً برنامج تطبيق الإدارة الإلكترونية في ثانياً: خطاب رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة الذي ألقاه في القمة العالمية لمجتمع المعلومات الذي انعقد بـ تونس بتاريخ 2005/11/16، هذا الخطاب الذي أكد فيه على أهم الإصلاحات الواردة في وثيقة جنيف 2003، منها إصلاحات اقتصادية وتكنولوجية خاصة وأن هناك إجراءات اتخذت قصد تشجيع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف المواطنين وكذلك العملاء الاقتصاديين،⁽²⁾ ومن أهم هذه الإجراءات والمشاريع المعلن عنها في الخطاب هي:

أ- مشروع أو برنامج أسرتك:

يعد هذا البرنامج من بين أهم البرامج والمخططات التي انتهجتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الرامية إلى تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر عن طريق تعميم المعلوماتية في الوسط الاجتماعي، وهذا بمنح كل عائلة جهاز كمبيوتر ونفس المشروع طبق في قطاع التربية والإدارة وكذلك قطاع الصحة وأيضاً المهن الحرة وشريحة المعاقين... الخ، كل ذلك قصد بناء قاعدة معلوماتية تستجيب للتكنولوجيا الحديثة يعتمد عليها في تجسيد الإدارة أو الحكومة الإلكترونية.⁽³⁾

ب- مشروع أو برنامج حظيرة بسيدي عبد الله:

ويتمثل هذا المشروع في الحظيرة الوطنية لإعلام الآلي بمدينة سيدي عبد الله التي تُعد نقلة نوعية في تطور قطاع البريد والمواصلات، كونها حظيرة تتكون من معهد عالي للاتصالات ومدرسة خاصة بفئة النابغين، إضافة إلى ذلك يوجد بها وكالة إنترنت ووكالة اتصالات وأيضاً وكالة

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 58، 59.

(2) نفس المرجع، ص. 59.

(3) أمينة بن حماد، المرجع السابق، ص.ص 33، 34.

حاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة الذي يُعد قطب تقني اقتصادي مستقبلي، ويكون ممولاً من أطراف محلية ودولية.

وتعد هذه الحظيرة المعلوماتية الإطار الإستراتيجي لمجتمع المعلومات، وفضاء للتعارف بين المؤسسات الصغيرة والتعارف فيما بينها، كونها تحتكر سوق تكنولوجيا الاتصال والإعلام.⁽¹⁾

ج- اتفاقية "أوراكل" مع سونطراك والبريد:

وقعت مجموعة "Oracle" الرائدة عالمياً في مجال برمجيات المؤسسة اتفاقيتين: الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات لتحقيق ما يُسمى بـ "Oracle University" لضبط مختلف البرامج الحكومية بتقنيات حديثة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك خاصة بـ 12 مؤسسة للتعليم العالي، بينما الاتفاقية الثانية كانت مع مؤسسة سونطراك وربط هذه الأخيرة بشركة أوراكل لتتمكن هذه الأخيرة من تقديم خدمات في مجال التكوين في المنتجات التكنولوجية مثال ذلك إنتاج برمجيات التسيير وشبكة المعلومات⁽²⁾... الخ

(2) الملتقى المنظم في 29 مارس سنة 2009:

هذا الملتقى الذي أكد على الإدارة أو الحكومة الإلكترونية والتي تسعى إلى تطوير المؤسسات الإدارية والاقتصادية وجعلها مؤسسات رقمية كالصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والبلدية الإلكترونية... الخ، كل ذلك من أجل خدمة المواطنين بالدرجة الأولى لتحسين مستوى معيشتهم عن طريق التعامل بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

(3) تدخل مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد صرح السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال (سيكوم 2010)، على تشكيل الجوائز الإلكترونية 2013 سواء ما تعلق بالإدارة أو المواطن أو المؤسسة، ولن يتحقق هذا المشروع إلا بوجود كفاءات بشرية وإطار قانوني وتعاون دولي من أجله، كما أكد على أهمية الإدارة الإلكترونية في مجال قطاع العدالة أو في مجال الإدارات المركزية واللامركزية مع التركيز على الخدمات الإلكترونية استجابة لتطلعات المواطن.⁽³⁾

(4) اجتماع رئيس الجمهورية بوزراء القطاعات:

ومن خلال ترأس رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة لإحدى جلسات الاستماع لوزراء القطاعات، والتي كان من بينها قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أمر رئيس الجمهورية وزير القطاع بتكثيف

(1) أمينة بن حماد، المرجع السابق، ص.ص 34، 35.

(2) نفس المرجع، ص 33.

(3) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 60.

عمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد، من أجل تنفيذ مشروع الجزائر إلكترونية 2009-2013 خدمة للمواطن والاقتصاد الوطني.

كما نوّه رئيس الجمهورية بالقول: "إن الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيا الإعلام الحديثة وستزداد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم الإعلام الآلي وتطوير الخدمة العمومية، مضيفا أنه يجب أن ندرك الأهمية التي يوليها بلدنا لأجل تطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيات، وعلى الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقشات المستقبلية في هذا المجال".⁽¹⁾

5) تصريحات وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والأمين العام للقطاع:

صرح السيد موسى بن حمادي وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، في رده على الأسئلة بالبرلمان في مجلس الأمة أن برنامج الحكومة الإلكترونية هو إستراتيجية وطنية شاملة لتنفيذ ما أكد عليه رئيس الجمهورية سواء ما تعلق بالتنمية البشرية والنمو الاقتصادي والتقدم في مجال ترشيد الحكم، لغرض تعزيز أمن الجزائر، وعليه لابد من التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع المؤسسات والإدارات وكذلك تطوير منشآت الإنترنت والموارد البشرية.

وطالما التطورات العالمية متواصلة، لهذا فإن الأهداف تبقى مستمرة، دون حصر برنامج الجزائر إلكترونية 2013 في فترة زمنية محددة هذا من جهة، ومن جهة أخرى صرح الأمين العام لنفس الوزارة السيد محمد بعبيط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيا المستقبل بوهران بتاريخ 13 إلى 15 ماي 2013 بالقول: "إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية والبشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة".⁽²⁾

ثانيا: وضع برنامج مشروع "الجزائر إلكترونية" (2009-2013):

سعيًا وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وضعت السلطات الجزائرية مخططا أو مشروعا أطلقت عليه اسم: "الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، ومن خلال هذا المخطط تم تحديد جميع الأهداف الرئيسية المتطلب تجسيدها خلال خمسة سنوات في العديد من القطاعات.⁽³⁾

وهذا المخطط أو المشروع الذي تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال قد سبق وأن تم التشاور فيه من طرف عديد من المؤسسات والإدارات العمومية والجامعات ومراكز البحث

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 60، 61.

(2) نفس المرجع، ص.ص 61، 62.

(3) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص. 166.

والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص إضافة إلى حضور أكثر من ثلاثمائة مشارك.⁽¹⁾
ولقد أسفر التشاور عل وضع ثلاثة عشر (13) محورا للمشروع وكذلك ضبط أهدافه، وهذا كما يلي:

1- محاور المشروع: "الجزائر إلكترونية 2013"

قد خلصت المناقشات حول مشروع الجزائر إلكترونية 2009-2013 بوضع ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا لهذا المخطط، وتتمثل هذه المحاور حسب ترتيبها كآتي:

(أ) تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية:

إن تسخير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية سيجعل لا محالة هذه الأخيرة تعيد النظر في تسييرها ونشاطها خاصة بما يخص خدمات المواطنين التي يفترض تقديمها بشكل أنسب عبر شبكة الإنترنت من خلال المعلومات المتوفرة في هذه الشبكة والتي تسمح بوجود تواصل مستمر بين الإدارة والمواطن.

(ب) تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات:

هذه التكنولوجيا التي ستسمح للمؤسسات من رفع قدرتها التنافسية وتحسين علاقاتها مع الزبائن والشركاء خاصة وأن الاقتصاد الجديد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية.

(ج) تطوير آليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

إن عملية تعميم النفاذ على الانترنت ستمكّن المواطن الاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت.⁽²⁾

(د) دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

ويكون هذا الدفع عن طريق تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء ما تعلّق بالبرمجة والخدمات والتجهيزات التي تشمل المكونات الأساسية للاقتصاد الرقمي.

(هـ) تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:

يمثل هذا التعزيز، الأرضية التي تقوم عليها العمليات الهادفة إلى تقديم خدمات إلكترونية لجميع المواطنين والمؤسسات الإدارية بجودة عالية ومؤمنة.

(و) تطوير الكفاءات البشرية:

من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب تطوير الكفاءات البشرية بطرق ملموسة في الميدان.

(ز) تدعيم البحث -تطوير الابتكار-:

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص63.

(2) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص.ص 167، 168.

إن تطوير الابتكار في مجال البحث العلمي ضروري لتطوير الخدمات ذات القيمة المضافة في المجال التكنولوجي.⁽¹⁾

□ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:

وهذا الشرط يعد ضروريا لإمكانية التكيف مع الممارسات الدولية والأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة.

ط) الإعلام والاتصال:

إن الصحافة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورية حيث تلعب دورا رئيسيا في اقتصاد المعرفة، و التي شهدت تطورا سنة 2008.

ي) تهيئة التعاون الدولي:

إن التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يثمن دوام المشاريع خاصة مع الاتحاد الأوروبي في إطار مشروع "MEDAI".

ك) آليات التقييم والمتابعة:

تسهم آليات التقييم والمتابعة في إنجاح مشروع "الجزائر إلكترونية" وما يتبعه من تنمية اقتصادية واجتماعية.

ل) إجراءات تنظيمية:

هذه الإجراءات التنظيمية تمثلت في تغيير تسمية وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك إنشاء شركتين "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" و "سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية" وكذلك شكلت لجنة وزارية هي: "اللجنة الإلكترونية" وكذلك "لجنة تقييم"، من أجل ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي.

م) الموارد المالية:

إن مشروع "الجزائر إلكترونية" 2013 يتطلب حسب دراسات المختصين موارد مالية معتبرة تكون من مصادر تمويل مختلفة.⁽²⁾

2- أهداف المشروع: "الجزائر إلكترونية 2013".

قد خلص التشاور حول وثيقة إستراتيجية أو مشروع الجزائر الإلكترونية بجملة من المحاور التي سبق وأن تعرضنا إليها هذه الأخيرة التي حددت أهدافا رئيسية للتوجه نحو الإستراتيجية الوطنية لإنشاء الإدارة أو الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وهذا بعدما تم تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج

(1) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص.ص 168، 169.

(2) نفس المرجع، ص 169 وما بعدها.

المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة.⁽¹⁾

وتتمثل هذه الأهداف الرئيسية فيما يلي:

- عصرنة الإدارة وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة مؤمنة وذات نوعية عالية.⁽²⁾
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.
- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.
- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد.
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تحديد مؤشرات المتابعة والتقسيم.
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، المتابعة، التنسيق.
- تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.⁽³⁾

ثالثا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

حتى يمكن إنجاز مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 لابد من توفير عدة متطلبات لتحقيق الهدف المنشود وهذه المتطلبات عملت اللجنة الإلكترونية على تشخيصها من الفترة 2003 إلى 2008 في جميع الإدارات العمومية لإمكانية تدارك النقائص.⁽⁴⁾ ومن أهم هذه المتطلبات، ما يلي:

1- توفير البنية التحتية المؤسسية.

ويكون هذا عن طريق التحفيز على إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين كونها محفزا للابتكار في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال والعمل على تصديرها، ولن يتأتى ذلك إلا بالحوار الوطني بين الشركات وتوجيه النشاط الاقتصادي في المجال التكنولوجي نحو التصدير.

2- توفير الرأس المال البشري وتنميته.

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 64.

(2) إلياس شاهد وآخرون، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، في المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية

والمالية، ع 03، 2016، ص 131.

(3) نفس المرجع، ص 131.

(4) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 175.

كون الإطار البشري هو المحرك الأساسي لأي مشروع، وعليه لتحقيق مشروع الجزائر إلكترونية يجب توفر البنية التحتية البشرية من خلال الاهتمام بنجاعة البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطوير الابتكار الذي يعمل على تطوير الخدمات في المجال التكنولوجي،⁽¹⁾ وتدريب فرق العمل عن طريق تكوينها في الجهات الحكومية التي سيتجسد فيها مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية.⁽²⁾

3- توفير الوسائل اللازمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

هذه الوسائل التي ستعمل على إحداث تغييرات في نمط سير العمل داخل الإدارة العمومية من أهمها التكيف مع نمط الخدمات التي تقدم إلى المواطنين عبر شبكة الإنترنت، مع الدفع بالشركات على التسريع باستخدام هذه التكنولوجيا الرقمية نظرا لعالمية الأسواق عبر شبكة الإنترنت،⁽³⁾ ويكون ذلك باستخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات⁽⁴⁾... الخ.

4- توفير بنية تحتية قانونية وتشريعية:

أي وضع إطار تشريعي قانوني يتماشى مع مجتمع المعلومات والممارسات الدولية، لتوفير بيئة آمنة تشجع على تطبيق الإدارة أو الحكومة الإلكترونية.

5- توفير بنية مالية:

حتى يكن متابعة تجسيد مشروع الجزائر إلكترونية إلى نهايته يجب توفير موارد مالية طائلة لذلك⁽⁵⁾، وتطوير المؤسسات بذلك لتكون أكثر مرونة.⁽⁶⁾

6 توفير بيئة آمنة:

إن أمن المعلومات من أهم المتطلبات الواجب ضمانها قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويكون ذلك بحماية المعلومات الوطنية والشخصية وكذلك الأرشيف الإلكتروني من أي تزوير وعبث، من خلال وضع سياسات أمنية لتقنية المعلومات وخدمات الإنترنت، وجوب تعاون القطاع العام والخاص على تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات إلى غير ذلك من الخطط الأمنية.⁽⁷⁾

رابعا: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يهدف "برنامج الجزائر إلكترونية 2013"، إلى تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

(1) بن حماد أمينة، المرجع السابق، ص31

(2) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص67.

(3) بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص.ص31، 32.

(4) إلياس شاهد وآخرون، المرجع السابق، ص132.

(5) بن حماد أمينة، نفس المرجع، ص32.

(6) إلياس شاهد وآخرون، نفس المرجع، ص132.

(7) سفيان بن تامي، مقومات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، دراسة حالة: بلدية لحطاطبة بولاية تيبازة، مذكرة

ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة البليدة -2، 2016، ص36.

الإدارات العمومية لخدمة المواطن بالدرجة الأولى، ولقد سخر لتطبيق هذا البرنامج وسائل وآليات متعددة تمثلت فيما يلي:

(1) شبكة الإنترنت والهاتف والبرامج:

عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، استطاعت الدولة الجزائرية الارتباط بشبكات دولية (الإنترنت)، ودليل ذلك اشتراك العديد من القطاعات في الإنترنت، منها القطاع الجامعي والصحي والاقتصادي... الخ، ما شجع على ظهور مزودين خواص وعموميين إلى جانب مركز (CERIST) وهذا طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 2000/10/14، ما أدى إلى الزيادة في استخدام الشبكة حيث تم إحصاء 01,2 مليون خط ألف ADSL لـ 650 مشترك إلى غاية مارس 2010، إضافة إلى هذا ساهمت أيضا شبكات الهاتف النقال من خلال شركة "موبيليس" وشركة "جازي" وشركة "نجمة" في نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وحسب سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية، قد تم تسجيل نسبة الاشتراك بـ 95% من السكان في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال، إضافة إلى ذلك أن وزير القطاع أكد آنذاك على جاهزية تكنولوجيا الجيل الثالث لتعميمها في الجزائر، كما أضاف الوزير أن مشاكل التدفق العالي للإنترنت ستزول نهاية عام 2015.

أما ما تعلق بالبرامج والتجهيزات، لقد عرف الطلب على الحواسيب تطورا مستمرا نظرا لاستخدامها الواسع في الإدارات العمومية الجزائرية والفئات الجزائرية المختلفة حيث قدر نسبة الحواسيب المستوردة سنويا بـ 50000 حاسوب مسوّقة من شركات متخصصة في المجال.

ونظرا لغلاء سعر الحاسوب ما شكل عبئا على المواطن متوسط الدخل، وهذا ما بيّنته إحصائيات وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أن نسبة العائلات التي تمتلك حاسوب، بالنسبة لـ 100 عائلة، هي 12,31 سنة 2008، وعليه شرعت الجزائر في تعميم استعمال الحاسوب من خلال برامج "أسرتي 1" و"أسرتي 2" داخل الأسر الجزائرية والمؤسسات التربوية.⁽¹⁾

(2) التشريعات والتنظيمات:

عمل المشرع الجزائري على سنّ العديد من القوانين تتماشى والتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذه القوانين متعددة أهمها:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الإنترنت.
- المرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 2000/10/14 يحدد شروط ومعايير تنظيم الإنترنت والاستفادة منها.

(1) حرز الله فؤاد سحن، المرجع السابق، ص 68 وما بعدها.

- قانون رقم 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- كما عمل المشرع أيضا على وضع قوانين خاصة بالثقة الرقمية وهي:
- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 والمعدل للقانون المدني الجزائري الذي اعترف فيه بحجية الكتابة الإلكترونية في الإثبات من خلال نص المادة 323 مكرر منه. وكذلك حجية التوقيع الإلكتروني في نص المادة 2/327 منه.
- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 لسنة 2007 المتعلق بجهة التصديق الإلكتروني وكيفية ممارسة نشاطها.
- الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض الذي اعترف رسميا بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال المادة 69 منه.
- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10/14/2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات الذي يجرم كل أنواع الاعتداءات على أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.
- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05/09/2009 يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.⁽¹⁾

(3) التطوير والتعاون والتكوين:

أ- التطوير:

- في إطار التوجه نحو التخصصية وتحرير السوق وتشجيع الاستثمار، هذا التحول السياسي الذي بادرت به الجزائر بعد الأزمة التي مرت بها في سنوات الثمانينات والتسعينات والتي مست جميع القطاعات ومنها قطاع التكنولوجيا والإعلام والاتصال وعليه قامت الجزائر في إطار تطوير مجال التكنولوجيا بما يلي:
- إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وأنشئ بموجب المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 06/03/1985، ويعد المزود الرئيسي للشبكة في الجزائر.
 - إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، والتي أنشأها المرسوم التنفيذي رقم 04-91 المؤرخ في 24/03/1991، تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومقرها بمدينة سيدي عبد الله.
 - برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004 عن طريق إنشاء أربعة لجان: لجنة إنترنت، لجنة التعليم عن بعد ولجنة الطب عن بعد ولجنة إنتاج برامج كمبيوتر ذات القيمة المضافة.

(1) راجع بالتفصيل نفس المرجع، ص 77 وما بعدها.

- إنشاء صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال (Faustic)، أنشأ هذا الصندوق بموجب القانون رقم 08-21 المؤرخ في 20/12/2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009، ومهمته تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق إستراتيجية "الجزائر إلكترونية".
- إنشاء الوكالة القضائية وإطلاق الأقمار الصناعية الجزائرية. أنشأت هذه الوكالة في جانفي 2002، وفي شهر نوفمبر 2002، تم إطلاق القمر الصناعي الجزائري "السات 1" و"السات 2" سنة 2010.⁽¹⁾

ب- التعاون:

- شاركت الجزائر على المستوى الدولي في العديد من المشاريع حتى تستطيع مواكبة التطورات الخاصة بمجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومن هذه المشاركات:
- مبادرة (EUMEDIS) من طرف اللجنة الأوروبية سنة 2002، وهي مبادرة شاركت فيها الجزائر عن طريق مركز (CERIST) ولقد سخر لهذه المبادرة 05 ملايين يورو لدعم التعاون بين أوروبا والبلدان المتوسطية لدعم مشاريع متنوعة في المجال.
- مركز التعاون (SITTDEC) أنشأته مجموعة 15 لتطوير الاقتصاد في مجال المعلوماتية.
- التعاون مع كوريا في تكوين الشباب الجزائري.
- حصيلة الجرد الأورو متوسطي لمجتمع المعلومات ممول من طرف اللجنة الأوروبية.
- مشروع ابن سينا "الجامعة الافتراضية المتوسطية" وهو مشروع أورو متوسطي برعاية منظمة اليونسكو وبالتعاون مع الاتحاد الأوروبي، يهدف إلى التعلم عن بعد عبر الإنترنت، انضمت إليه الجزائر من خلال جامعة التكوين المتواصل.⁽²⁾

ت- التكوين:

- تم عقد الشراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 13/06/2009 لتكوين المواطنين حول الحكومة الإلكترونية، ولقد دام التكوين على المستوى الوطني لمدة 15 يوما على مستوى مراكز التكوين المهني، يتحصل فيها المتربص على شهادة كفاءة.
- برنامج التكوين الذي تم سنة 2009 لفائدة 4600 عامل، في مجال التكنولوجيا الرقمية.
- برنامج التكوين الخاص بتدريب المكونين الأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وهو برنامج بادرت به وزارة التربية الوطنية.

⁽¹⁾ حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 81 وما بعدها.

⁽²⁾ نفس المرجع، ص 85 وما بعدها.

- برنامج دولي لتكوين الكفاءات التكنولوجية لفائدة 440 طالب عمل بالعاصمة من طرف ميكروسوفت الجزائر بالشراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل الكونفيدرالية لأرباب العمل الجزائريين. إضافة لهذه البرامج السابق ذكرها، احتضنت الجزائر العديد من المؤتمرات العالمية والمحلية في إطار الحكومة الإلكترونية ومنها:
- مؤتمر دولي عقد في الجزائر يومي 08 و 09/10/2009 حول التصديق الإلكتروني برعاية الاتحاد الأوروبي للاتصالات.
- مؤتمر دول حول التعليم الرقمي واقع وآفاق بتاريخ 2010/06/05.

المطلب الثاني

تطبيقات مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"

في إطار مخطط "الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، شرعت الدولة الجزائرية في تجسيد المخطط وتطبيقه في العديد من القطاعات، حتى يتمكن المواطن من الحصول على خدماته بطريقة إلكترونية، وتتجلى لنا هذه التطبيقات على النحو التالي:

أولاً: تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية بقطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

لقد حظي قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية بأهمية كبرى من طرف الحكومة في إطار تجسيد "مشروع الجزائر الإلكترونية 2009-2013" لجعل المرفق العام في خدمة المواطن ولكونه قريباً منه، وعليه كانت الوزارة السابقة في تطبيق هذا المشروع، تماشياً مع التطور الاقتصادي والاجتماعي وعصرنة خدمات المواطن والقضاء على العوائق البيروقراطية التي كانت سائدة من قبل، حيث أنشأت الوزارة ورشة مشاريع لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية،⁽¹⁾ ولقد تمثلت هذه المشاريع فيما يلي:

(1) مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

ولقد تجسد مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية من خلال إنشاء تطبيق على صفحة "الويب" (Web) وذلك بإدخال جميع البيانات أو عقود الحالة المدنية للمواطن الجزائري على قاعدة البيانات ليتم استرجاعها لاحقاً من طرف ضابط الحالة المدنية لطباعتها وتسليمها للمواطن سواء على مستوى البلدية أو على مستوى فروعها، دون شرط التنقل للمركز الرئيسي للحالة المدنية⁽¹⁾ (بلدية الميلاد). ولكي تتمكن الإدارة المحلية من الحصول على المعلومات المتوفرة على مستوى قاعدة البيانات الوطنية، تم ربط جميع الولايات بالدوائر والبلديات وعدة ملحقات إدارية بشبكة الألياف البصرية، إذ يُعد هذا المشروع حجر الزاوية في عصرنة الخدمة العمومية.

(1) واعر وسيلة، المرجع السابق، ص 14.

(1) شاهد إلياس والآخرين، المرجع السابق، ص 133.

كما يمكن للجالية الجزائرية الموجودة بالخارج الحصول على هذه الوثائق من طرف الممثلات القنصلية والدبلوماسية الموجودة بالخارج.⁽²⁾

والجدير بالملاحظة هنا أن بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة كانتا أول عملية تجريبية في رقمنة سجل الحالة المدنية قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني، كما كان تدشين أول بلدية إلكترونية بالجزائر، وكخطوة أولى نحو العصرنة بولاية باتنة وهذا بالمقر الفرعي الإداري حي (500) مسكن-باتنة⁽³⁾ وكان ذلك بتاريخ 2010/03/04، ولقد تم إصدار أول شهادة ميلاد رقم 12 من طرف شبك إلكتروني،⁽⁴⁾ في انتظار تعميمها أيضا على جميع البلديات الوطنية، إضافة إلى ذلك تم إنشاء بوابة تسمى بـ "المواطن" الإلكترونية تشمل جميع الخدمات الإدارية الخاصة بالمواطن والتي تقدم له كفاءة وفعالية وسهولة، كونها خدمات مهمة تمثل التواجد القانوني له داخل أسرته⁽⁵⁾ عبر البريد الإلكتروني والانترنت.

وعموما يمكن القول أن ضرورة إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية كان لأهم العوامل:

- رغبة الجزائر في المضي نحو عصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية.
- توجه الإدارة السياسية نحو القضاء على مشاكل وأعباء تنقل المواطنين إلى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية.
- تجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية، وهو تقديم خدمات معلوماتية من خلال قاعدة المعطيات الوطنية، ولقد كان هذا تنفيذا لتوصيات رئيس الجمهورية في اجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 2011/04/03، وهي توصيات تدعو إلى تسهيل وتخفيف حجم الملفات الإدارية.⁽⁶⁾
- وطبقا للمادة 2/63 من قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم،⁽⁷⁾ أصبح أجل صلاحية عقد الميلاد يحدد بعشر (10) سنوات، ما لم يحدث تغييرا في الحالة المدنية للشخص المعني، كما نصت المادة 80 من نفس القانون أن صلاحية عقد الوفاة غير محدد.

2) مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين :

يهدف مشروع إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، ولقد بدأ تنفيذ هذا المشروع من خلال قرار أصدرته وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 2010/10/17 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية

(2) رجال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص.ص 56، 57.

(3) فرطاس دليلة، المرجع السابق، ص 318.

(4) شاهد إلياس والآخرين، نفس المرجع، ص 133.

(5) فرطاس دليلة، نفس المرجع، ص 318.

(6) حمداني عبد الرزاق، المرجع السابق، ص.ص 44، 45.

(7) قانون رقم 14-08 المؤرخ في 2014/08/13 يعدل ويتمم الأمر 70-20 المؤرخ في 1970/02/20 المتعلق بالحالة المدنية، جريدة رسمية رقم 49.

وجواز السفر البيومترين، وكذلك القرار الصادر بتاريخ 2012/12/26 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني، حيث ستصبح بطاقة التعريف الوطنية (CNIBE) مؤمنة وبشكل أكثر مرونة، كما سيصبح أيضا جواز السفر الإلكتروني البيومتري بدوره وثيقة مؤمنة ومطابقة للمعايير الملزمة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI).⁽¹⁾

كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية قرارا في الجريدة الرسمية العدد 45، يعطي للمواطن إمكانية تحميل الاستمارة الخاصة بوثائق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الظاهر على شبكة الإنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، مع تحديد القرار أهم الوثائق الخاصة بالملف،⁽²⁾ ثم تقديم بعض المعطيات البيومترية وتتمثل في الصورة، البصمات والإمضاء ثم رقمقتها مع تسليم شهادة الميلاد زائد إمضاء الطالب خلف الصور الثلاث التابعة للملف واستمارة الطلب.

وبعد عملية تقديم الملف يتم رقمته وتشفيره ثم إرساله إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية الإلكترونية، ثم إرسال وثيقة التحقيق إلى مصالح الأمن.

كما تجدر الإشارة هنا أن المنظمة الدولية للطيران المدني قد أكدت أن سنة 2015 تكون سنة استحقاق للسحب النهائي لجواز السفر التقليدي ويكون سحبا عبر العالم.

والملاحظ هنا أن ما قامت به وزارة الداخلية والجماعات المحلية فيما يخص تطبيق هذا المشروع يعتبر تحديا لتحسين جودة الخدمات الحكومية والإدارية وعصرنتها هذا من جهة، ومن جهة أخرى إنه مشروع يعمل على مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة عبر الحدود.⁽³⁾

3- مشروع السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات والتسجيل الإلكتروني للحج.

أ- مشروع السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:

قد تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات وإصدار البطاقة الرمادية على مستوى البلديات، من خلال قاعدة البيانات الوطنية التي تسمح بذلك، وكذلك إنشاء السجل الوطني الآلي لرخص السياقة للحصول على رخصة السياقة، دون شرط تقديم شهادة الكفاءة، ودون تحمل المواطن عناء التنقل، كل ذلك في انتظار إصدار بطاقة ترقيم المركبات الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية وتكون حيز الخدمة

(1) شاهد إلياس والآخرين، المرجع السابق، ص 133.

(2) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 105، 106.

(3) واعر وسيلة، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية"، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري-قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص 17.

ب- مشروع التسجيل الإلكتروني للحج:

بدأ المشروع تنفيذ عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016، من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك عبر كافة بلديات الوطن، تفاديا لمشقة التنقل والانتظار لدى شباك البلدية.⁽²⁾

4- مشروع استحداث مركز النداء الإلكتروني بوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

قصد الاستماع لانشغالات المواطنين وشكاويهم، وكذلك تقديم لهم المعلومات حول الخدمات المتنوعة التي تقوم بها الوزارة، قامت هذه الأخيرة باستحداث مركز النداء المتمثل في الرقم الأخضر (1100) إلكتروني للرد على جميع الانشغالات المطلوبة. ولهذا المركز قدرة إصغاء تصل إلى 240 مكالمة في نفس الوقت من الساعة الثامنة والنصف صباحا إلى غاية الساعة السابعة مساء وهذا فيما يخص الشكاوى.

بينما الرد على المعلومات والوثائق تكون 24/24 ساعة، كما أن المركز يديره 200 عون، 08 عون مركزي و 192 عون على مستوى الولايات، إضافة إلى ذلك يمكن للمواطن تقديم مقترحاته والتي تم متابعتها من طرف أعوان المركز، كما لديه لوحة مراقبة المسؤولين وسير العملية.⁽³⁾ وغالبية هذه المشاريع سألقة الذكر أصبحت واقعا مجسدا وملموسا، نتيجة للمجهودات التي بذلت وخاصة من طرف قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية، الذي وضع شبكة من الألياف البصرية تقدر بـ 43.000 كم، والتي مكنت من تغطية معظم التراب الوطني.⁽⁴⁾

ثانيا: تطبيقات مشروع الجرائز الإلكترونية بقطاع العدالة.

في إطار تطبيق مشروع الجرائز الإلكترونية، سعت الحكومة إلى عصرنة قطاع العدالة من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإمكانية تحسين الخدمات للمواطنين، حيث تم إنشاء عن طريق هذه التكنولوجيا الرقمية مركز وطني للسوابق العدلية بتاريخ 2004/02/26، والذي مكّن المواطن الجزائري بداية من سنة 2010، من طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 بطريقة إلكترونية وذلك من طرف المعني مصحوبا ببطاقة الهوية وطابع جبائي قيمته 30 دج، أمام المحكمة المختارة المذكورة في القائمة أسفله.⁽¹⁾

كما بإمكان الجالية الجزائرية أيضا الموجودة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية في

(1) رجال عبد الرزاق، المرجع السابق، ص.ص 50، 57.

(2) شاهد إلياس والآخرين، المرجع السابق، ص. 134.

(3) رجال بعد الرزاق، نفس المرجع، ص. 58.

(4) نفس المرجع، ص. 59.

(1) حرز الله، المرجع السابق، ص.ص 102، 103.

أقل من 10 دقائق.

ومن خلال المركز الوطني للسوابق العدلية أصبح بإمكان المواطن الجزائري استخراج صحيفة سوابقه العدلية في ظرف زمني وجيز وفي أي مكان من الوطن، كما سيساعد الجهات القضائية على معالجة ملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية كحالة الإخراج المؤقت مثلاً.

وفي إطار السعي لعصرنة قطاع العدالة تم فتح أيضا عام 2010 نافذة إلكترونية. للمتقاضي إمكانية اطلاعه على مجرى قضيته عن طريق استعمال اسم المستخدم (المعني) وكلمة المرور الخاصة بالجهة القضائية المجدولة لقضيته، إضافة إلى ذلك تم فتح شبك إلكتروني في جميع الجهات القضائية، بمنح جميع المعلومات الخاصة بالقضايا المسجلة ويسمح باستقبال المحامين والمواطنين وذوي الاحتياجات الخاصة.

وللإشارة أن مشروع عصرنة العدالة انطلق عام 2002 بدءا بربط قطاع العدالة بممّول يسمح له الدخول إلى الإنترنت وتعميم الحصول على المعلومة من طرف جميع موظفي القطاع، وكذلك العمل بتقنية الإنترنت (Internet) وإنجاز موقع "واب" (Web) على شبكة الإنترنت خاصة بالمجالس القضائية،⁽²⁾ كما أن هذه العصرنة تم تأكيدها بصدور قانون رقم 15-03،⁽³⁾ وهو قانون يهدف إلى وضع منظومة معلوماتية مركزية بوزارة العدل تضمن صحة الوثائق الإلكترونية وكذلك إرسال المحررات القضائية بطريقة إلكترونية كما يمكن استخدام المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.⁽⁴⁾

ثالثا: تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية بقطاع التعليم.

حظي قطاع التعليم سواء على مستوى التعليم العالي والبحث العلمي أو على مستوى التربية الوطنية بالعديد من خدمات الإدارة الإلكترونية وهذا كما يلي:

1) تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

حتى يتمكن قطاع التعليم العالي من مواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية عالميا، عمل مسؤولي القطاع على الربط الكامل لكل من الجامعات والمخابر ومراكز البحث العلمي بشبكة الإنترنت، إذ تعد أول الهيئات التي تم ربطها بالشبكة، ما مكن الحصول على جميع أنواع المعلومات العلمية سواء في شكل مجلات على الويب أو تقارير البحوث أو ملتقيات علمية وطنية كانت أم أجنبية، والمشاركة والتواصل في الحوارات العلمية... الخ، كل ذلك بفضل المركز العلمي (Cériste) سالف الذكر.

ولقد تبين أن قطاع التعليم العالي حقق عدة مشاريع الخدمات الإلكترونية ولقد كان من أهمها مشروع (ARN) الذي يعد أكبر المشاريع الإلكترونية في قطاع التعليم العالي، هذا الأخير الذي استطاع

(2) نفس المرجع، ص 102 وما بعدها.

(3) قانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 أفريل 2015 يتعلق بعصرنة العدالة.

(4) راجع بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص 103.

بفضله تسخير الهياكل التكنولوجية لجميع الفاعلين في القطاع لتلبية احتياجاتهم سواء كانت معلومات أو اتصال علمي، ويرجع الفضل في ذلك إلى البوصلات المتخصصة Mbit/s₂ التي عملت على ربط جميع مؤسسات القطاع ببعضها البعض وتكوين شبكة بالقطاع تقدم خدمات متخصصة ومن هذه الخدمات التعليم عن بعد (Télé enseignement)، ويكون ذلك بتجهيز المؤسسات الجامعية بمتطلبات المحاضرة عن بعد كالصوت والصورة وكذلك الزمن المحددين للأساتذة والطلبة، وكذلك خدمات المكتبة الافتراضية المتخصصة في نشر المعلومات والوثائق العلمية في جميع التخصصات واستيراد كذلك المعلومات.

ولهذا الغرض تم تسخير 30 مركزا للمعطيات (Bases de données) مرجعية وخاصة لدى مركز (Cériste) الذي يلبي جميع الاحتياجات المتعلقة بالبحوث البيولوجرافية والمذكرات العلمية... الخ، وهذه الوثائق يمكن الحصول عليها أيضا حتى خارج الوطن عن طريق الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية Inist و British library.

وإلى جانب مراكز المعطيات قام مركز Cériste بتشكيل أرشيف خاص بالوثائق العلمية الوطنية مشكلا منها تراثا وطنيا معلوماتيا أثري المخزون العالمي للمعلومات كالدوريات، المكتبة الوطنية، وكذلك قاعدة مشاريع البحث... الخ.

ومن أجل معالجة هذه المعلومات حسب المعايير الدولية، تم إنشاء المراكز الجهوية للتوثيق وتحديث المكتبات عن طريق برنامج اسمه "سنجاب" (Syngeb).

إضافة إلى هذه الخدمات الإلكترونية، أصبح بإمكان الناجحين في شهادة البكالوريا تسجيل أنفسهم بالمراكز الجامعية عن بعد عبر الإنترنت، ثم الحصول على نتائج التوجيه من نفس الشبكة مع إمكانية تقديم الطعون.⁽¹⁾

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 94 وما بعدها.

(2) تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع التربية الوطنية:

انطلاقاً من الأهمية الكبرى التي توليها الدولة نحو بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، عملت على تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الكمبيوتر والإنترنت إلى جانب ذلك تخصيص حصص تكوينية للتلاميذ على هذه الأجهزة التكنولوجية. وفي هذا الإطار استفاد 376 معلم من التكوين قصد الحصول على الشهادة الدولية في استخدام الحاسوب (ICDL) ومن بين الخدمات الإلكترونية التي سخرتها الوزارة للتلاميذ، منها التسجيل عن بعد للحصول على شهادة البكالوريا وكذلك خدمات الاطلاع عن بعد على نتائج البكالوريا والتعليم المتوسط عبر الإنترنت أو شبكة موبيليس، كما أسهم أيضا الديوان الوطني للتعليم عن بعد خدمات إلكترونية منها التسجيل عن بعد بالمركز وتحميل الدروس والامتحانات المبرمجة بالديوان.⁽¹⁾

إضافة إلى الخدمات الإلكترونية المذكورة سابقاً أنشأت مؤسسة "إيباد" المدرسة الرقمية لتلاميذ المتوسط والثانوي، ولقد سميت هذه المدرسة باسم "تربيتك" التي لديها برنامج موجه للتلاميذ وأولياءهم والمؤسسات التربوية، حيث يمكن لهذه الأخيرة أن تسيّر المدرسة بتعمق في التعليم وتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ بشكل إضافي إذ يسمح للتلاميذ سواء كانوا تابعين لمدارس الرسمية أو خارجها بالتسجيل في هذه المدرسة قصد تلقي مساعدات في تحضير امتحاناتهم طبقاً لبرنامج وزارة التربية، ولقد تبين أنه برنامج حقق نتائج مذهلة وجدّ إيجابية، خاصة وأنه يسمح لأولياء التلاميذ بمتابعة أبناءهم ن حيث مستوياتهم وغياباتهم، وكذلك أستاذ المادة الذي يمكنه الاطلاع على الدروس وقائمة التلاميذ، كل هذه الخدمات الإلكترونية مكنت الأساتذة والتلاميذ وأولياءهم التواصل فيما بينهم بفضل استعمالهم الجيد للكمبيوتر والإنترنت. ونظراً لإيجابيات هذه المدرسة الرقمية انضمت إليها 100 مدرسة خاصة عبر مختلف مناطق الوطن، في انتظار المزيد من الانخراط.⁽²⁾

رابعاً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاعي البريد وتكنولوجيا الإعلام وقطاع الضمان الاجتماعي.

دائماً في إطار سياسة الدولة المنتهجة نحو تطبيق مشروع الجزائر إلكترونية 2013، حتى يمكنها أن تكون في ركب التكنولوجيا العالمي، شرعت الحكومة في تقديم خدمات إلكترونية عن بعد سواء في قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا على النحو التالي:

(1) تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

من بين أهم الخدمات الإلكترونية التي شرعت الوزارة في تقديمها للمستفيدين، هي:

- الحوالة الإلكترونية: وهي تقنية تحوّل بواسطتها الأموال لشخص آخر ليس بحوزته حساب، وهي خدمة نجدها موزعة في جميع مكاتب البريد الجزائري.

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 98، 99.

(2) نفس المرجع، ص 99 وما بعدها.

- السحب الآلي للأموال: وتتم بواسطة بطاقة السحب التي بها رقما سريا، تسحب بها الأموال إما عن طريق الصراف الآلي أو بشبابيك بالمكاتب البريدية.
- معرفة الحساب الجاري عن بعد: عن طريق خدمة "1530" من هاتف ثابت أو من موبيليس، كما يمكن أيضا طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية لرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس عن طريق خدمة (eccp)، كما يمكن الاطلاع على الرصيد من خلال خدمة رصيدي (Racidi) عبر رسالة قصيرة من هاتف موبيليس وذلك بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع على رقم 603 الذي يكشف عن الرصيد.⁽¹⁾

(2) تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي:

شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال بطاقة شفاء الإلكترونية حتى تستطيع تبسيط خدماتها وعصرنة إدارتها.

وبطاقة الشفاء شرع العمل بها سنة 2007 ولقد اقتصر في البداية على فئة العمال المتقاعدين والذين يعانون من أمراض مزمنة، كما اقتصر عملها في البداية على بعض ولايات الوطن إلى أن تم تعميمها على كل الولايات.

وبواسطة هذه البطاقة يمن للمعنيين أو ذوي الحقوق الحصول على الأدوية من طرف أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي مرفقين بوصفة طبية والاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير، إضافة إلى ذلك أنه أصبح بإمكان مؤسسات البناء والأشغال العمومية والري عبر الموقع الإلكتروني لصندوق الضمان الاجتماعي التصريح عن بعد لعمالها بالنسبة للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية.⁽²⁾

خامسا: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع التجارة

لقد سبق القول أن الدولة الجزائرية تسعى إلى تجسيد سياستها الوطنية الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كونها الأساس في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، وفي هذا الصدد نجدها قد خطت خطوات جبارة في تطويرها للمجال التكنولوجي، إلا أنها ما تزال متأخرة من حيث تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (CNUCED) أن استثمارها في تكنولوجيا المعلومات قدر بـ4586 مليون دولار أي 4,5 مليار دولار،⁽³⁾ ما زاد رغم ذلك في الإقبال الكبير على الاشتراك بشبكة الإنترنت سواء من طرف المواطنين والمؤسسات التجارية وكذلك الهيئات العمومية خاصة أمام متطلبات الانفتاح الاقتصادي

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص.ص 91، 92.

(2) نفس المرجع، ص 92 وما بعدها.

(3) صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارة، المدرسة الدكتورالية للاقتصاد وإدارة الأعمال، 2014، ص.ص 130، 136.

الذي تعيشه الجزائر والذي يشجع على دخول عالم التجارة الإلكترونية⁽¹⁾ هذا من جهة، ومن جهة أخرى التحولات السريعة التي يشهدها العالم من عصر التجارة التقليدية إلى عصر التجارة الإلكترونية.

والملاحظ أن التجارة الإلكترونية في الجزائر ورغم التطور في مجال استخدام شبكة الإنترنت من طرف الشركات وكذلك تزايد عدد المؤتمرات للتعريف بأهمية الإنترنت وتطبيقاتها التجارية، مازالت لم ترق إلى مستوى عال مقارنة بالتطورات العالمية في هذا المجال، خاصة وأن هذه التجارة أداة لتطوير الاقتصاد الوطني وكذلك رغبة الجزائر في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية.⁽²⁾ رغم مزايا هذه التجارة منها قلة التكلفة في النقل والتخزين وسرعة الاتصال في التسوق والتنقل وتلبية احتياجات المشتريين وطلباتهم وتوفير نفقات الإعلان وعمولات الوسطاء والمصدرين والمستوردين وزيادة حجم التجارة العالمية ومجالات الاختيار أمام المشتريين على شاشة جهاز الكمبيوتر.⁽³⁾

ويمكن حصر بعض الأسباب التي كان وراء عدم انتشار التجارة الإلكترونية بصورة فعالة في الجزائر، ومنها ارتفاع تكلفة استعمال الإنترنت، الأمية المعلوماتية بالنسبة للأفراد والمؤسسات الخاصة بالحاسوب وكذلك سيطرة التعاملات بالنقود التقليدية بدلا من النقود الإلكترونية،⁽⁴⁾ وأيضا ضعف البنية التحتية للإنترنت ما سبب في بطء الخدمات وغياب النصوص القانونية التي تنظم التجارة الإلكترونية، وعدم مواكبة المصارف البنكية لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة⁽⁵⁾... الخ.

ورغم ذلك تظهر بوادر التجارة الإلكترونية التي تعكس نية الدولة نحو التوجه إلى ممارستها كونها تطبيقا من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهذه البوادر تظهر في التطبيقات التالية:

1) النظام المصرفي الإلكتروني:

لجأت الجزائر إلى تحديث الخدمة المصرفية لإمكانية تطوير الجانب التجاري الإلكتروني، من خلال تحديثها لوسائل الدفع وجعلها إلكترونية عن طريق بطاقات إلكترونية متعددة الوظائف، منها:

- بطاقة السحب لبريد الجزائر التي تمكن صاحبها من سحب مبالغ مالية من الشباك الآلي للأوراق النقدية، وهذه البطاقة شُرع العمل بها سنة 2005 ليتم تطويرها سنة 2008 ليستطيع المستفيد

(1) بلحشر عائشة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2004، ص.ص 140، 141.

- ولقد عرفت التجارة الإلكترونية بتعريفات متعددة منها تعريف منظمة التجارة العالمية (OMC) بأنها: "أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية"، راجع صراع كريمة، المرجع السابق، ص. 05.

(2) صراع كريمة، المرجع السابق، ص. 147.

(3) د. نضال إسماعيل برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2005، ص.ص 18، 19.

(4) بلحشر عائشة، نفس المرجع، ص.ص 175، 176.

(5) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص. 117.

سحب من أمواله من الأجهزة البنكية وكذلك تلك التابعة لبريد الجزائر، دون إمكانية الشراء بها عبر الإنترنت.

- البطاقة الذهبية للسحب والدفع الإلكتروني للشراء وتسديد فواتير الكهرباء والغاز والماء وسحب الأموال داخل المكاتب البريدية الجزائرية.⁽¹⁾

- البطاقة البنكية وهي تشمل عملية السحب والدفع وتسديد قيمة المشتريات بطريقة مباشرة من المتجر من خلال موقع بنك القرض الشعبي الجزائري على الإنترنت، والمحدد فيه قائمة المتاجر التي تتعامل بهذه البطاقة، إضافة إلى ذلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الجزائر الخارجي والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وأيضا بنك البركة الجزائري.

- البطاقة العالمية فيزا وماستر كارت، وهنا نجد إلا بنك القرض الشعبي الجزائري الذي يمنح بطاقة (CPA Visa) وهي نوعين: (CPA Visa gold) و (CPA Visa classic) فأما بطاقة (Visa gold) نجدها تسمح بالشراء عبر 24 مليون محل تجاري عبر العالم. إلا أن الملاحظ عموما أن نظام الدفع الإلكتروني يجب أن يكون مزدوج العملية (سحب ودفع) بينما في المنظومة المصرفية الجزائرية يكاد نظام الدفع الإلكتروني يكون محدودا وحكرا إلا على بعض المحلات التجارية، وهذا ما يعكس الجانب السلبي لنظام الدفع الإلكتروني في الجزائر،⁽²⁾ خاصة وأن الإنترنت أصبحت آلية تتم بواسطتها الأنشطة التجارية الدولية وبصورة مباشرة بين العملاء والشركاء، لهذا يجب على الجهاز المصرفي الجزائري أن يندمج بصورة فعلية في مجال المنافسة، باعتماده على تكنولوجيا التسويق عبر الإنترنت لأنها تعمل على إنشاء علاقة جوارية يمكن عن طريقها الوصول إلى العميل، كما أنها تعطي قيمة للشبكات التجارية البنكية.⁽³⁾

ورغم هذا وذاك ووفقا لإحصائيات شركة (SATIM) فإن عدد بطاقات الدفع البنكية والسحب، تعاملات السحب وصلت إلى 99% مقارنة بعمليات الدفع التي تعد ضئيلة جدا، إلا أنها في ارتفاع، فقد سجلت 5906 عملية دفع في غضون 4 سنوات بعد سنة 2008، وهذا يعد مؤشرا إيجابيا في تقدم الجزائر في التجارة الإلكترونية،⁽⁴⁾ بالرغم من أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية أيضا في استطاعته التعامل مع الهيئات المالية الدولية مثل فيزا وماستركارد ويجعل من بطاقتها المالية بطاقة دولية وإن كان هذا المشروع في طور التحقيق، لأن الجزائر شرعت في إنجاز المرحلة الأخيرة من مشروع شبكة تربط بين البنوك المتخصصة (RIS) في إطار اتفاق بين وزارة المالية ووزارة البريد والمواصلات، بغرض استعمال

(1) الموقع: <https://or.wikipedia.org>

تاريخ الاطلاع: 2017/11/18 على الساعة 21:38د.

(2) صراع كريمة، المرجع السابق، ص 141 وما بعدها.

(3) بلحشر عائشة، المرجع السابق، ص 182.

(4) صراع كريمة، نفس المرجع، ص 144.

(2) مواقع خاصة بالتجارة الإلكترونية:

ظهرت مواقع خاصة بالتجارة الإلكترونية في الجزائر والتي تلقت رواجاً كبيراً من طرف الجزائريين والمؤسسات الاقتصادية، حيث بلغ عدد المواقع 64 موقعاً للتجارة الإلكترونية لسنة 2013، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على رغبة المستهلك الجزائري في التعامل إلكترونياً في الجانب التجاري.⁽²⁾

ويعد أحسن موقع في التجارة الإلكترونية لسنة 2012 هو موقع (Guiddini) وهذا ضمن مسابقة أجريت تحت اسم (Algeria Web Award). ولقد تأسس هذا الموقع في أكتوبر 2010 وعنوان موقعه

www.guiddini.com

وكذلك موقع تجاري إلكتروني يسمى بـ "واد كنيس"، ويعد بدوره من أشهر المواقع في الجزائر وأسس من طرف 05 شبان جزائريين جامعيين سنة 2006، وأيضاً موقع "سوق الجزائر" وموقع (Epay.dz)، إضافة إلى ذلك الموقع التجاري المسمى بـ: "جوميا. كوم" (jumia.com) الذي تأسس عام 2012 بنيجيريا، ويوجد الآن في 11 بلداً إفريقياً من بينهم الجزائر، وهو ما أكبر وأسهل مراكز التسوق عبر الإنترنت كما أنه يبذل ما في وسعه لتوفير خدمات سريعة بحيث يتم توصيل المنتجات إلى باب منزل المستفيد، إضافة إلى الهدايا التي يقدمها والتي تتمثل في خصيصة قسم تصل إلى 50%.⁽³⁾

إضافة إلى ذلك أن شركة الطيران بالجزائر (Air Algérie) أصبحت تعرض خدماتها عبر الإنترنت كالتذاكر الإلكترونية التي يدفع ثمنها أيضاً بطريقة إلكترونية.⁽⁴⁾ والجدير بالملاحظة هنا أن ما يؤكد لنا نية الدولة الجزائرية مضيها قدماً نحو تحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية هو إنشاءها للسجل التجاري الإلكتروني الذي يكون في شكل شهادة رقمية، قصد القضاء على ظاهرة الاحتيال في استعمال السجل وإضفاء الشفافية عليه، حيث يصبح للشركة أو التاجر رمزا رقميا خاصا به،⁽⁵⁾ وهذا بالتنسيق مع مؤسسة بريد الجزائر.⁽⁶⁾

ورغم هذه القفزة النوعية التي حققتها الجزائر في إطار الإصلاحات الشاملة التي تسعى لتحقيقها في المجال المصرفي والتجاري، إلا أنها مازالت بعيدة عن حقيقة التجارة الإلكترونية،⁽¹⁾ ورغم هذا وطالما الجزائر تسعى إلى الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية ما سبق القول، فقد مهد المشرع لذلك من خلال

(1) بلحشر عائشة، المرجع السابق، ص.ص 193، 184.

(2) صراع كريمة، المرجع السابق، ص.ص 152، 153.

(3) الموقع: <https://e-tejara.com> تاريخ الاطلاع على الموقع 2017/11/15.

(4) صراع كريمة، نفس المرجع، ص.ص 152 وما بعدها.

(5) نفس المرجع، ص 171.

(6) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 108.

(1) صراع كريمة، المرجع السابق، ص 151.

إصداره المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25/08/1998⁽²⁾ وكذلك تعديله للقانون المدني لسنة 1975⁽³⁾ الذي ساوى من خلاله بين التوقيع والكتابة التقليدية مع التوقيع والكتابة الإلكترونية في الإثبات، وكذلك إصداره المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 مايو سنة 2007،⁽⁴⁾ كما أصدر قانون خاص بقواعد الحماية من الجرائم رقم 09-04 المؤرخ في 05/08/2009،⁽⁵⁾ وكذلك القانون المتعلق بالجرائم المعلوماتية.⁽⁶⁾

المطلب الثالث

معوقات (التحديات) مشروع "الجزائر إلكترونية 2013"

رغم المجهودات التي قامت بها الدولة كخطوة أولية لتجسيد مشروع "الجزائر إلكترونية" والتي كانت لها آثار إيجابية على حياة المواطن اليومية منها تخفيض تكلفة المعاملات وسرعة إنجازها بعيدا عن البيروقراطية والروتين الإداري وكذلك تحسين جودة الخدمات والتقليل من الضغوط على مستوى شبابيك الإدارة والتشجيع على التعامل بالحاسوب والإنترنت للتقليل من الأمية المعلوماتية، كل ذلك لضمان الكفاءة وفعالية العمل الإداري ودعم الثقة بين الإدارة والمواطن هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن هذا المشروع كانت آثاره الإيجابية على التنمية الاقتصادية من خلال تعزيز العلاقات مع المؤسسات وشركات القطاع الخاص الاقتصادية بطرق مختلفة وتحفيزها وحمايتها،⁽⁷⁾ قصد إيجاد بيئة أعمال أفضل وتنافس تجاري فيما يخص الاقتصاد الرقمي.⁽⁸⁾

إلا أن المجهودات المبذولة والمشاريع المسخرة لتطبيق المشروع ما تزال متأخرة، ولم تبلغ بعد النتائج المنتظرة من برنامج القرن: "الجزائر إلكترونية 2013"، كونها صُنِّفت في ترتيب متدني في مجال

(2) المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25/08/1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها.

(3) القانون المدني الجزائري رقم 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 58/75 الموافق لـ 26/09/1975.

(4) المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 مايو سنة 2007 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 9 مايو سنة 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق في كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر.

(5) القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05/08/2009 المتضمن قواعد الحماية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكافحتها.

(6) القانون رقم 04-05 المؤرخ في 10/11/2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08/06/1999 المتضمن قانون العقوبات.

(7) فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص.ص 318، 319.

(8) واعر وسيلة، المرجع السابق، ص.16.

إدماج الحلول التكنولوجية إلى الرتبة 131 عالميا.⁽¹⁾

وهذا التأخر في تجسيد مشروع الجوائر الإلكترونية في آجاله يرجع إلى عدة معوقات أو تحديات ويتمثل أهمها فيما يلي:

1- ضعف التنسيق بين القطاعات الوزارية المختلفة في تجسيده، لأن هذا المشروع وبهذا الحجم يستدعي مشاركة الجميع لوضع إستراتيجية واضحة المعالم وعلى مستوى عال، ولا يمكن لوزارة واحدة أن تتكفل بهذا المشروع لوحدها، وهذا ما أكد عليه أحد الباحثين في المجال،⁽²⁾ وأيضاً خبير في الاتصالات السلكية واللاسلكية السيد علي كحلان.⁽³⁾

2- العراقيل النفسية التي أكد عليها المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، والمتمثلة في قلة وعي القيادات الإدارية والموظفين بقيمة المشروع الأمر الذي يستوجب التغيير، وهذا بإيجاد الظروف المناسبة للتحويل من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي، لكسب فرص نجاح أكبر للمشروع.⁽⁴⁾

3- قلة الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسبب ذلك لعدم وجود تكوينا معتبرا لعدد من الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.⁽⁵⁾

4- المعوقات المادية والمتمثلة في ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات بسبب عدم استجابة وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تلبية طلبات العملاء في حصولهم على الهاتف لإمكانية التواصل عبر شبكة الإنترنت، إلى جانب التأخر في تعميم استكمال هذه البنية في كافة مناطق التراب الوطني،⁽⁶⁾ إضافة إلى ذلك محدودية مستخدمي تقنية الإنترنت مقارنة مع الدول المجاورة، ففي المغرب مثلا تصل نسبة الاستخدام إلى 14,36% أما في الجزائر لا تتعدى نسبة 05,33%، وقد يرجع هذا إلى ضعف المستوى التعليمي للمواطن الجزائري، الذي يقف حجرة عثرة أمام تفاعله مع المجال الإلكتروني،⁽⁷⁾ وكذلك بعض المشاريع ذات الأهمية كمشروع أسرتك تحت شعار "حاسوب لكل عائلة" وهذا الإخفاق مقدر بنسبة 90% نظرا لغياب الأرضية المناسبة لنجاحه.⁽¹⁾

(1) فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص320.

(2) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص126.

(3) بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص189.

(4) حرز الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص126.

(5) بوزيد خديجة آسيا ونقودي فطيمة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص60.

(6) حرز الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص128.

(7) بن حماد أمين، المرجع السابق، ص.ص36، 37.

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص130.

5- هناك كذلك المعوقات البشرية والمتمثلة في مشكل الأمية الإلكترونية داخل أوساط المجتمع الجزائري، ما يشكل صعوبة الدخول واستخدام الشبكة العالمية، وارتفاع كلفة استخدام الإنترنت، وعدم إتقان اللغة الإنجليزية التي تُعد لغة التكنولوجيا، ضف إلى ذلك انتشار البطالة والفقر مما لا يشجع على استخدام هذه التكنولوجيا وتأسيس مجتمع معلوماتي.⁽²⁾

6- ما يعرقل كذلك نجاح مشروع الجزائر الإلكترونية هو تلك التحديات التشريعية والقانونية المخصصة لهذا المجال التقني في ظل غياب إطار قانوني ينظم كيفية تداول المعلومات ونوعيتها وبالخصوص الشخصية منها وكذلك أوقات الاطلاع على هذه المعلومات، إضافة إلى ذلك انعدام الثقة والأمان في المعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت في ظل انعدام انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني وحجية المحررات الإلكترونية عبر الإنترنت من الجانب التطبيقي، رغم أن المشرع الجزائري قد سنّ عدة قوانين تعالج وتضبط سير عمل الإدارة أو الحكومة الإلكترونية سواء ما تعلق بالتوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني وكذلك الجريمة الإلكترونية بسبب انتشار ظاهرة الإرهاب الإلكتروني والمعلوماتي الذي أصبح يسعى إلى تدمير المحتويات الإلكترونية للشركات وقرصنتها لعرقلة سير عمل المصالح العمومية، ما يعكس انعدام عامل الثقة في هذه المعاملات ما ترتب عنه بقاء فئة من المواطنين وقطاع الأعمال يعتمدون على المعاملات التقليدية.⁽³⁾

وبناء على جل هذه المعوقات وأهميتها، صرح الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أن الوزارة قررت تمديد أشغال المشروع لسنوات أخرى، كما صرح المدير العام للمشروع على مستوى الوزارة السيد شريف بن محرز في تصريح لـ "الفجر" أنه ليس بإمكانه تقديم نسبة تقدّم المشروع، كما أكد عضو مشارك في إعداد النسخة الأصلية لمشروع الجزائر الإلكترونية أن ما صرح به مسؤولي القطاع عن تقدم أشغال المشروع بنسبة 55% لا أساس له من الصحة، كما قال أيضا أنه برنامج وهمي بقيمة 4 ملايين دولار التي لم يصادق عليها بعد مجلس الوزراء، كما شدد المتحدث أن أكبر كذبة عرفها المشروع هو برنامج "أسرتك 3" الذي يعد حبرا على ورق والمخصص للأساتذة والطلبة والأطباء في الاستفادة من كمبيوتر محمول ووصله بالإنترنت، كما أكد تقرير المعهد الأمريكي للتكنولوجيا أن المشروع يعد حبرا على ورق، كما صنّفه في ذيل الترتيب.⁽⁴⁾

وحسب ما سبق دراسته وعرضه فإن الجزائر بذلت مجهودات كبيرة لغرض الوصول إلى نجاح مشروع "الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، إلا أنه تبين من خلال التحليل أنها مازالت متأخرة عن تحقيقه باعتراف المختصين في المجال والمشرفين على المشروع خاصة وأن المدة المحددة له قد انقضت دون اكتماله، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على أنه مشروعا ليس هينّا ولا ظرفيا، بل ضرورة حتمية

(2) راجع فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 320 وكذلك حرز الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص 130، 131.

(3) حرز الله فؤاد حسن، نفس المرجع، ص 133 وما بعدها، وأيضا بوزيد خديجة آسيا ونقودي فطيمة، المرجع السابق 60.

(4) بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص 188، 189.

يفرضها الواقع الدولي المعاش وأن السياسية والإستراتيجية التي سُطرت من أجله قد فشلت خاصة أمام العقبات التي يواجهها.

وعليه يتطلب على المخططين لهذا المشروع إعادة النظر في التخطيط له برؤية مستقبلية دقيقة، وبفتح مجال المشاركة في وضع إستراتيجيته من جديد لكل القطاعات الوزارية وكذا المؤسسات العمومية والمواطنين والقطاع الخاص، خاصة وأن المشروع يرمي إلى نقلة نوعية من الإدارة العامة التقليدية إلى إدارة عامة إلكترونية تتطلب مواجهة العقبات على مراحل والاستفادة من تجارب الدول الناجحة في المجال حتى يمكن تدارك العيوب والنقائص، خاصة وأن أهداف المشروع لم تتحقق بعد، تلك الأهداف المرجوة والتي ستكون كقيمة إضافية للإصلاح الإداري والاقتصادي.

كما أن إعادة بعث المشروع يستوجب تفعيل اللجنة الإلكترونية المشرفة عليه من جديد ومنحها من طرف القيادة العليا صلاحيات أوسع مما كانت عليه من قبل، خاصة وأن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية.⁽¹⁾

ومن بين الإستراتيجية المستقبلية المتطلب إتباعها هو العمل على إزالة الحواجز التقنية لدى المواطنين وكذا الموظفين وحتى القادة الإداريين من تخوفهم من التكنولوجيا الحديثة والتي قد يرجع سببها إلى جهلهم بالتسيير الفعلي للحاسوب، ولذا فمن الضروري تغيير الذهنيات الوطنية حتى يمكن مساهمة التطور، وإن كان الأمر يستدعي مجانية الإنترنت ككل فئات المجتمع لنجاح مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية على حد قول البروفيسور مليك سي محمد المستشار بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولنا في هذا تجارب العديد من دول العالم.

كما يجب أيضا تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدريبها للجميع ولكل الفئات لإمكانية بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، على اعتبار مشكل استعمال التكنولوجيا يُعد من أكبر التحديات التي تواجه تحقيق المشروع.⁽²⁾

كما أن الضرورة تتطلب الاستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء كان استثمارا محليا أو أجنبيا لخلق بيئة تنافسية تضمن لنا بنية تحتية للإنترنت من حيث تحسين قدرة التدفق لضمان انتقال المعلومات بسرعة، وكذلك تطوير خدمة الهاتف النقال وتقليل أسعاره لتكون في متناول الجميع، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يجب توفير الجانب الأمني لهذه المعاملات الرقمية وتطويره، خاصة وأن الجزائر مهددة بالجريمة الإلكترونية التي تهدد التجارة الإلكترونية.⁽³⁾

(1) حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 135 وما بعدها.

(2) نفس المرجع، ص 137 وما بعدها.

(3) نفس المرجع، ص 141 وما بعدها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I- المراجع باللغة الوطنية

أولاً: المؤلفات:

• المؤلفات العامة:

- (1) د. سمير عبد الفتاح، الحجية القانونية لوسائل المعلومات المستخدمة في الإثبات، رسالة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 1999.
- (2) روزا جعفر محمد، جعفر محمد الخامري، مشكلات الطبيعة القانونية لبرامج الحاسب الآلي، المكتب الجامعي الحديث، 2006.
- (3) د. مصطفى محمد عرباوي، الحماية المدنية لبرامج الكمبيوتر في القوانين الوضعية، مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية، (بدون تاريخ).
- (4) د. هاني شخادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات في أعقاب القرن الواحد والعشرين، في مجلة التقدم العلمي، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، دار الرضا للنشر، ع32، 2000.
- (5) د. عباس العبودي، الحجية القانونية لوسائل التقدم العلمي في الإثبات المدني، دار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- (6) رامي محمد علوان، التعبير عن الإرادة عن طريق الإنترنت وإثبات التعاقد الإلكتروني، في مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، 42، 2002.
- (7) ممدوح محمد علي مبروك، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات (دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.
- (8) أ. محمد حسين الرفاعي العطار، البيع عبر شبكة الإنترنت (دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- (9) عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
- (10) سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- (11) عيسى غسان عبد الله الرضي، القواعد الخاصة لتوقيع الإلكتروني، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية الحقوق، القاهرة، 2006.
- (12) أمال قارة، الحماية الجزائية للمعلوماتية في التشريع الجزائري، ط1، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2006.
- (13) عبد الفتاح مراد، شرح جرائم الكمبيوتر والإنترنت، (دون تاريخ ودار نشر).

- (14) منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، التبادل الإلكتروني للبيانات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
- (15) أشرف توفيق شمس الدين، الحماية الجنائية للمستند الإلكتروني، (دراسة مقارنة)، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- (16) د. محمد رفعت عبد الوهاب و د. إبراهيم عبد العزيز سينا، أصول الإدارة العامة، (بدون دار النشر)، 1998.

• المؤلفات الخاصة:

- (1) منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- (2) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ط1، 15، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.
- (3) سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- (4) طلال بن عبد الله حسين الشريف، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة "تجربة المملكة العربية السعودية"، المؤسسة العربية للاستثمارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، 2011.
- (5) علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية (بين النظرية والتطبيق)، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- (6) د. بشار عي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2009.
- (7) د. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الصحافة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاتصالات الإلكترونية، المدارس الإلكترونية، ط1، دار الكتب المصرفية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- (8) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم والبناء، الأهداف، المعوقات، الحلول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- (9) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- (10) علاء عبد الرزاق محمد السالي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- (11) بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دراسة مقارنة بالفقه

الإسلامي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016.

- (12) عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، الحماية الجنائية والمعلوماتية لنظام الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.
- (13) محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

ثانيا: الرسائل الجامعية

- (1) بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3، 2016.
- (2) مولود قارة مولود، خصوصية التعاقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة سعد دحلب، البليدة، كلية الحقوق، 2012.
- (3) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007.
- (4) فطيمة الزهراء الواطي، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، دراسة حالة بلدية عزابة، ولاية سكيكدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- (5) محمد عارف عطا سده، مدى حجية المحررات الإلكترونية في الإثبات -دراسة مقارنة- (درجة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، كلية الحقوق، 2009.
- (6) صراع كريمة، وقاع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارة، المدرسة الدكتورالية للاقتصاد وإدارة الأعمال، 2014.
- (7) بلحشر عائشة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2004.

ثالثا: المذكرات الجامعية.

- (1) حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر، دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.
- (2) بن تامي سفيان، معوقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية الحطاطبة بولاية

تيازة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة-2، 2016.

(3) بوسهوه وسام، الإدارة العامة في الإسلام، دراسة مقارنة -الجزائر ماليزيا- مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة البليدة-2، 2016.

(4) أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية، تجربة الجزائر، التحول نحو الحكومة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.

(5) بوسهوه وسام، الإدارة العامة في الإسلام، دراسة مقارنة -الجزائر ماليزيا- مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة البليدة-2، 2016.

(6) عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في إدارة البلدية في التشريع الجزائري، -بلدية تبسة نموذجاً-، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي تبسي، 2016.

(7) رجال عبد الرزاق، عصرنه وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، -دراسة حالة ولاية المسيلة- مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة وموارد بشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016.

(8) أمينة بن حماد، الحكومة الإلكترونية -تجربة الجزائر للتحول نحو الحكومة الإلكترونية- مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.

(9) سفيان بن تامي، مقومات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، دراسة حالة: بلدية الحطاطبة بولاية تيازة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة-2، 2016.

(10) بوزيد خديجة، وآسيا نقودي فطيمة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة، مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.

رابعاً: المقالات.

(1) د. مصطفى محمد عرباوي، الحماية المدنية لبرامج الكمبيوتر في القوانين الوضعية، مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية، (بدون تاريخ).

(2) رامي محمد علوان، التعبير عن الإرادة عن طريق الإنترنت وإثبات التعاقد الإلكتروني، في مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، 42، 2002.

(3) شلالى عبد القادر قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل بناء والمعوقات في الجزائر، اليومين

- الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يومي 26-27 فيفري 2014، جامعة البليدة-2، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- (4) الحاج عرابة وعبد النعيم دفرور: "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، في مجلة الجزائرية لدراسات المحاسبة والمالية، ع03، 2016.
- (5) منصور الزين، أ. سفيان نقماري، "الإطار النظري للحكومة الإلكترونية بين المتطلبات ومبررات التحول"، ملتقى دولي: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول يومي 13، 14 ماي 2013-، جامعة سعيد دحلب، البليدة، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، الموقع: <http://www.elpedia.com>
- (6) عادل محمود أشرف وعبد الله إسماعيل عبد الله، ضمان الأمن والتأمين في شبكة الإنترنت، مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية، (بدون تاريخ).
- (7) د. فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، في مجلة الاقتصاد الجديد، ع15، المجلد2، 2016.
- (8) إلياس شاهد وآخرون، "تقسيم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، في المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، ع03، 2016.
- (9) واعر وسيلة، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، (بدون تاريخ).

II- النصوص التشريعية والتنفيذية:

أولاً: القوانين.

- (1) قانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات لسنة 2001 الصادر عن هيئة الأمم المتحدة في دورتها 34 المنعقدة بفينا.
- (2) قانون الأونسترال النموذجي الخاص بالتجارة الإلكترونية الصادر عن هيئة الأمم المتحدة في جلستها رقم (605) المنعقدة في 12 حزيران سنة 1996.
- (3) قانون الحالة المدنية رقم 14-08 المؤرخ في 13/08/2014 يعدل ويتمم الأمر رقم 7020 المؤرخ في 20/02/1970.
- (4) قانون عصرنة العدالة الجزائرية رقم 15-03 المؤرخ في 01 أفريل 2015.
- (5) القانون المدني الجزائري رقم 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 58/75 الموافق لـ 26/09/1975.
- (6) القانون المتعلق بقواعد الحماية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكافحتها رقم

04-09 المؤرخ في 2009/08/05.

(7) القانون رقم 05-04 المؤرخ في 2004/11/10 المعدل والمتمم للأمر 66-156 المؤرخ في 1999/06/08 المتضمن قانون العقوبات.

ثانيا: المراسيم.

(1) المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 1998/08/25 الذي ضبط الشروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها.

(2) المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 مايو سنة 2007 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 9 مايو سنة 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر.

الويبوغرافية (Wibographie):

- 1) <https://9@lam.com>
- 2) <https://ar.wikipedia.org>
- 3) <https://www.elpedia.com>
- 4) <https://www.unictr.org>

الفهرس

فهرس

الصفحة	العنوان
2	مقدمة
5	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.....
6	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
6	المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.....
9	المطلب الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية وعناصرها وخصائصها.....
10	أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.....
12	ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية.....
15	ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية.....
17	المطلب الثالث: أسباب وأهداف التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية ومبادئ ومجال تطبيقها ونشاطها.....
18	أولاً: أسباب التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية.....
19	ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية.....
21	ثالثاً: مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
22	رابعاً: مجال نشاط الإدارة الإلكترونية.....
24	المبحث الثاني: التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....
25	المطلب الأول: التركيبة التقنية (المكونات) للإدارة الإلكترونية.....
27	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
27	أولاً: وجود إرادة سياسية نحو إنشاء الإدارة الإلكترونية.....
27	ثانياً: تكوين البنية التحتية المعلوماتية.....
28	ثالثاً: الاهتمام بالمتعاملين.....
28	رابعاً: الاهتمام بتكوين الموظفين.....
29	خامساً: المتطلبات التشريعية والقانونية.....

29	سادسا: المتطلب الاقتصادي.....
29	سابعا: المرونة في التنظيم.....
30	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.....
31	المرحلة الأولى: الوجود أو الظهور على شبكة الإنترنت.....
32	المرحلة الثانية: مرحلة التعزيز (Enhanced).....
32	المرحلة الثالثة: مرحلة التفاعل (Interactive).....
33	المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل الرأسي (Transactionnal).....
33	المرحلة الخامسة: مرحلة التكامل الأفقي (Seamless).....
34	المبحث الثالث: النتائج المترتبة عن الإدارة الإلكترونية، وأمنها المعلوماتي ومعوقاتها.....
34	المطلب الأول: النتائج المترتبة عن الإدارة الإلكترونية.....
34	أولا: النتائج الإيجابية (المزايا) المترتبة عن الإدارة الإلكترونية.....
36	ثانيا: النتائج السلبية (العيوب) المترتبة عن الإدارة الإلكترونية.....
37	المطلب الثاني: الأمن المعلوماتي للإدارة الإلكترونية.....
38	أولا: مفهوم أمن المعلومات والمصطلحات المرتبطة به.....
40	ثانيا: المخاطر التي تهدد أمن الإدارة الإلكترونية.....
43	ثالثا: الإجراءات الواجبة التطبيق لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية.....
43	(1) الإجراءات الإدارية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية.....
44	(2) الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية.....
48	(3) الإجراءات التشريعية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية.....
50	المطلب الثالث: معوقات (التحديات) تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
50	أولا: المعوقات الإدارية.....
51	ثانيا: المعوقات التقنية.....
51	ثالثا: المعوقات الأمنية.....
54	الفصل الثاني: تجربة الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية.....
55	المبحث الأول: مفهوم الإدارة العمومية.....

55	المطلب الأول: تعريف الإدارة العمومية.....
57	المطلب الثاني: وظائف الإدارة العمومية.....
57	أولا: التخطيط.....
58	ثانيا: التنظيم.....
58	ثالثا: التوجيه.....
58	رابعا: التنسيق والاتصال.....
59	خامسا: الرقابة:.....
59	المبحث الثاني: الإدارة العمومية (العامة) بالجزائر ومسار إصلاحاتها.....
59	المطلب الأول: الإدارة العمومية بالجزائر.....
59	أولا: الإدارة العمومية بعد الاستقلال.....
61	ثانيا: المشاكل التي واجهت الإدارة العمومية الجزائرية.....
62	المطلب الثاني: مسار إصلاح الإدارة العمومية الجزائرية.....
63	المبحث الثالث: إستراتيجية عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر.....
64	المطلب الأول: مبدأ تكييف المرفق العام.....
65	المطلب الثاني: مبدأ الحكم الراشد.....
66	المطلب الثالث: مخطط تمتمين علاقة الإدارة بالمواطن.....
68	المطلب الرابع: مخطط إعادة تنظيم الجماعات المحلية.....
69	المطلب الخامس: مخطط تأهيل الموارد البشرية.....
70	المبحث الرابع: التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
70	المطلب الأول: برنامج الجزائر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
70	أولا: برامج الإدارة الإلكترونية في الخطاب الرسمي.....
73	ثانيا: وضع برنامج مشروع "الجزائر إلكترونية" (2009-2013).....
76	ثالثا: متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
78	رابعا: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
81	المطلب الثاني: تطبيقات مشروع "الجزائر إلكترونية 2013".....

81	أولاً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.....
84	ثانياً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع العدالة.....
85	ثالثاً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع التعليم.....
87	رابعاً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاعي البريد وتكنولوجيا الإعلام وقطاع الضمان الاجتماعي.
88	خامساً: تطبيقات مشروع الجزائر إلكترونية بقطاع التجارة.....
92	المطلب الثالث: معوّقات (التحديات) مشروع "الجزائر إلكترونية 2013".....
97	قائمة المراجع.....
104	الفهرس.....